

REVISTA de MEDIACIÓN

MEDIACIÓN CIVIL Y ESPECIAL PUNTOS DE ENCUENTRO FAMILIAR



EQUIPO DE REVISTA DE MEDIACIÓN

Edita

Asociación Madrileña de Mediadores (AMM)

Director

Santiago Madrid Liras

Subdirectora y Redactora-Jefa

Mónica Rodríguez-Sedano Morales de Castilla

Directora Asociada

Ana Criado Inchauspe. Presidenta de AMM

Consejo Editorial

Rocío Martín Galacho

Laura Puyol Gil

Amparo Quintana García

Mar del Rey Gómez-Moratail

Traductor y Supervisor de Estilo

Marcelo Rodríguez Rivollier

Diseño y Maquetación

Germán Rodríguez-Sedano Morales de Castilla

La Revista no se hace responsable de las opiniones vertidas en los artículos publicados.

Depósito Legal: M-52894-2007

ISSN: 1888-6485

Para cualquier consulta, visite nuestra web www.ammediadores.es/revista.php o pongase en contacto con nosotros a través del correo electrónico: revista@ammediadores.es

SUMARIO

ESPACIO ABIERTO La mediación civil y mercantil: una necesidad y una obligación legal en el espacio de la unión europea. La importancia de la figura del profesional de la mediación	6
Luis Aurelio González Martín	
Una experiencia en mediación civil intrajudicial	10
Cayetana González Corbalán, Benita Cava Rosado y Margarita Alonso del Oso	
Los conflictos parentales como origen de las dificultades en las relaciones abuelos-nietos: abordaje mediacional y jurídico-forense	15
M ^a Luisa Pérez Caballero, Antonio Acevedo Bermejo y José Manuel Muñoz Vicente	
El modelo de mediación y su adaptación a las familias del punto de encuentro familiar	27
Carmen Rodríguez García	
Punto de encuentro familiar, una transición hacia la mediación intrajudicial	33
Mar del Rey Gómez-Morata	
CASOS PRÁCTICOS Intervención con actuaciones mediadoras en cinco casos conflictivos en un punto de encuentro familiar	39
Álvaro Rubio Álvarez y Rocío Martín Galacho	
REVISTA SALE A LA CALLE La mediación y los derechos de las personas en el proceso de morir. Rememorando la III Jornada de Mediación Sanitaria de AMM (24 de mayo de 2011).....	46
Amparo Quintana García y Ana Isabel Sánchez Martín	

EDITORIAL: QUIEN QUIERA OÍR QUE OIGA. UNOS QUE VIENEN Y OTROS QUE SE VAN

Santiago Madrid Liras

Director de «Revista de Mediación»

Podríamos pensar que llegan por fin buenos tiempos para la mediación. El Real Decreto-ley 5/12, de 5 de marzo, de mediación en asuntos civiles y mercantiles, aprobado por el Consejo de Ministros el pasado 2 de marzo y que entró en vigor el 7 del mismo mes, parece el espaldarazo definitivo en apoyo a la mediación. Las posibilidades que esta ley de mediación van a suponer para nuestra profesión son inconmensurables. Por fin, la tan esperada ley, que en la anterior legislatura quedó finalmente en un cajón por el anticipo electoral, parece que va a salir a la luz: como una de las primeras leyes en el ámbito judicial del nuevo Gobierno. Y es que en estos momentos de crisis, como tantas veces hemos defendido los mediadores, la apuesta por la mediación supondría un inestimable ahorro de tiempo y de recursos económicos, que no puede sino resultar obvia la necesidad de esta ley. No nos engañemos: la amenaza de multa europea si ésta no salía a tiempo –y ya lo hemos sobrepasado– también ha debido desempeñar su papel en la inmediatez de la misma. Mas da igual: felicitémonos todos, porque cada día está más cerca su nacimiento.

Pero no todo es color de rosa para la mediación. ¿O pensábamos que los recortes de unos y otros Gobiernos, estatales, autonómicos y locales, no iban a acabar afectándonos? Dos muestras de ello son los artículos que traemos a este nuevo número de «Revista de Mediación» que hacen referencia tanto a la primera experiencia de mediación civil intrajudicial como a las actuaciones mediadoras de los Puntos de Encuentro Familiar.

Por un lado, contamos con la firma del magistrado LUIS AURELIO GONZÁLEZ MARTÍN, titular del Juzgado de Primera Instancia Nº 73 de Madrid, y con un artículo de las tres mediadoras, CAYETANA GONZÁLEZ CORBALÁN, BENITA CAVA ROSADO Y MARGARITA ALONSO DEL OSO, que desarrollaron el proyecto piloto de mediación intrajudicial en dicho Juzgado, gracias a la apuesta definitiva y fundamental del primero. Esta experiencia ha recibido el Premio 2011 a la Justicia Más Accesible que otorga el Consejo General del Poder Judicial (CGPJ). De sobra es conocido en el mundo de la mediación el apoyo de Luis Aurelio González a nuestra profesión. Miembro de GEMME (Grupo Europeo de Magistrados por la Mediación) y asiduo en todos los actos, galas y encuentros de mediadores, este magistrado casado con la mediación, nos honra participando en nuestro Espacio Abierto de este número en una defensa de nuestra profesión tan convincente como contundente. El repaso al estado de la cuestión recorrerá muchas de nuestras preocupaciones actuales: la necesidad de la apuesta de los jueces por la mediación, la atención y formación a los funcionarios y miembros de las Secretarías Judiciales, pieza clave para la derivación de casos a mediación, la regulación de la profesión, los códigos de conducta y la atención a la formación continua.

Y su equipo, las mediadoras que compartieron y participaron de su sueño, nos hacen llegar ese sueño en formato escrito para que todos podamos compartirlo. Sueño que, sin embargo, ha finalizado hace poco como una terrible pesadilla: no hay recursos económicos para mantenerlo. El Consejo del Poder Judicial premia este proyecto, pero no hay recursos. Se inicia la aprobación de la nueva Ley de Mediación Civil y Mercantil, pero no hay fondos que sustenten estas primeras experiencias. ¿Alguien lo entiende? Por ello, la publicación de esta experiencia es aún más importante hoy de lo que lo fue cuando hace unos meses empezamos a tratar con las autoras la posibilidad de publicar un artículo sobre dicha experiencia. Porque hoy, además de artículo, es un grito para los que quieran escuchar. Es un grito con datos de éxito, de eficacia, de buen hacer, de experiencias muy positivas para muchas personas que se

han beneficiado de la mediación en sus conflictos. ¿Es posible que falte la apuesta de nuestros gobernantes en una experiencia tan válida y fundamental como ha sido la del Juzgado de Primera Instancia nº 73 de Madrid? «El que tenga oídos para oír, que oiga»¹ – dicen que dijo Jesús de Nazaret, e igual cantaban algo después Juan Carlos Baglietto y Silvina Garré.

Pero volvamos a los asuntos civiles. Los tres autores de nuestro segundo artículo, M^a LUISA PÉREZ CABALLERO, ANTONIO ACEVEDO BERMEJO y JOSÉ MANUEL MUÑOZ, nos brindan una experiencia multidisciplinar muy interesante en un tema a veces olvidado en mediación: los abuelos, o, lo que es lo mismo, los nietos: los derechos de los niños de mantener trato y relación con sus abuelos. No es un tema fácil y por ello estos autores han deseado darnos una visión global y extensa que aprovecho este espacio para agradecerles: desde el derecho, desde la psicología forense y desde la mediación, profundizaremos en situaciones de conflicto que ponen sobre la mesa una realidad más frecuente de lo que sospechamos. «Revista de Mediación» ha apostado desde sus orígenes por la apertura de espacios nuevos de mediación, desde la confianza de que ésta puede hacer mucho por la mejora de la convivencia, y estos autores evidencian un campo más en el que la mediación tiene mucho que decir. Y nada mejor para ello que seguir el caso de mediación que nos ofrece M^a Luisa Pérez, una muestra de buen hacer profesional.

Por otro lado, no se quedan ahí las despedidas. Seguimos con los que se van. Tres artículos van a profundizar en un tema de permanente debate para los mediadores: el papel de los Puntos de Encuentro Familiar y las posibilidades de éstos para actuar, a través de actuaciones mediadoras, en separaciones de alta conflictividad. ¿Qué papel han desempeñado?, ¿qué papel tienen y pueden desempeñar?, ¿cuál es su futuro? Las opiniones y análisis de nuestros autores son variados. Pero la realidad es una: los Puntos de Encuentro Familiar están sufriendo abismales recortes. En los últimos meses hemos visto cerrar varios centros y sospechamos que no serán los últimos. ¿Cómo puede ser?, ¿tanto nos preocupaban antes los menores como ahora podemos olvidarlos?, ¿o es que ya no hay familias conflictivas?, ¿o se está apostando por otro tipo de recurso más completo que haga necesarios menos PEF, como plantea una de nuestras autoras? Obviamente no. Por eso, como en el tema antes tratado, aquí de nuevo queremos apoyar a los profesionales que un día tras otro luchan por dar a las familias una oportunidad de superar sus diferencias. Son muchas las acciones mediadoras que se realizan y en este número vamos a poder verlas, acciones mediadoras que ahora están siendo condenadas al ostracismo. Nuestro espacio estará siempre abierto para difundir y dar a conocer las buenas experiencias, como lo estará para apoyarlas y denunciar la falta de apoyos a recursos tan imprescindibles para mantener nuestra paz social. Parecemos invadidos por un espíritu de «sálvese quien pueda» y nos olvidamos que la paz social sólo se logra por la vía del bienestar social: o estamos todos bien, o no lo estaremos ninguno. De eso sabemos mucho los mediadores, siempre con ese mensaje ganar-ganar: o ganamos todos o rompemos la baraja. Cuantos más sean los que abandonemos a un lado de la vía, más serán los que se levantarán contra nosotros. ¿Cuánto tendremos que invertir en un futuro no muy lejano en medidas represivas para contrarrestar los efectos del ahorro en bienestar social?, ¿volveremos a la inseguridad de los años 80? Una vez más, quien quiera oír, que oiga.

Contamos con la voz escrita de CARMEN RODRÍGUEZ GARCÍA, directora de una de las empresas de mediación más importantes de este país, Espacios de Mediación, que, entre otros muchos servicios, gestiona varios Puntos de Encuentro de nuestra Comunidad. Como no podía esperarse menos de esta «máquina creativa» que es Carmen Rodríguez, una referencia para muchos de nosotros, su apuesta por la mediación le ha llevado a poner en práctica en sus PEF experiencias mediadoras. Aporta datos que apoyan su experiencia y desgrana en su artículo el modelo de Mediación Transicional para aclarar las necesidades específicas que deben abordarse en las mediaciones llevadas a cabo en los PEF, y que este modelo, a su entender, responde adecuadamente a ello. Los datos, que publica por primera vez en «Revista de Mediación», son concluyentes.

¹ Evangelio según San Marcos 7:16.

Una visión diferente, pero complementaria, nos dará MAR DEL REY GÓMEZ-MORATA. De su experiencia en Puntos de Encuentro y posteriormente como coordinadora del primer CAF de la Comunidad de Madrid, Mar del Rey plantea un tema importante: los Puntos de Encuentro no deberían existir como cementerio de elefantes al que van a acudir los casos en los que ya no se puede hacer nada para dejarles ahí reposar el sueño de los Justos. En una brillante metáfora circense, Mar aclara cuál debe ser el papel de los PEF, compartiendo la misma preocupación con los demás autores de este «Especial PEF»: debe ser «el resorte para lanzar a la familia a los brazos de un nuevo trapezista». Las familias no deben eternizarse en este recurso, y éste puede y debe ser el espacio desde el que instar a un cambio que les permita seguir trabajando sus diferencias en otro recurso más propiamente de mediación, o de terapia si esa es la necesidad detectada. Coincide con la anterior tanto en la descripción de las familias como en los objetivos que deben plantearse los profesionales en un Punto de Encuentro: devolver a los progenitores el papel principal que deben asumir para resolver sus diferencias y la creencia en su capacidad para lograrlo, su legitimación tan necesaria en casos donde la comunicación está rota o es seriamente dañina.

Y no hay como la realidad del caso práctico, de la experiencia real, para que profundicemos aún más en lo tratado por las dos compañeras previas. En este caso, serán ÁLVARO RUBIO ÁLVAREZ y ROCÍO MARTÍN GALACHO los responsables de hacernos llegar sus propias experiencias mediadoras en cinco casos de Puntos de Encuentro Familiar. La apuesta de estos dos autores es total: sabiendo de las limitaciones del propio marco del Punto de Encuentro y de la gravedad de los casos que atienden en estos recursos, estos autores no han dudado en aprovechar las muchas posibilidades que la mediación ofrece para, quizás a disgusto de los ortodoxos pero con resultados que confirman sus experiencias, intervenir en casos cuya única vía de acceso a una comunicación diferente sólo puede venir de los últimos profesionales que intervienen cuando la comunicación está destruida: los técnicos de los Puntos de Encuentro. En cinco casos acompañamos a los autores a una descripción de situaciones pero, aún más interesante para los profesionales, a las acciones mediadoras que han realizado y a los resultados que han obtenido de esas acciones, que no hacen sino confirmar una vez más la fuerza de la mediación. Los autores desgranar sus intervenciones y concluyen con una serie de reflexiones fundamentales para entender esta labor, esta apuesta, evidenciando quiénes son los primeros beneficiados de dicha intervención: los menores.

Por último, nuestro espacio «Revista Sale a la Calle» ha dado voz a las dos organizadoras de la III Jornada de Mediación Sanitaria de AMM, AMPARO QUINTANA GARCÍA y ANA ISABEL SÁNCHEZ MARTÍN. El mérito de estas dos autoras no es sólo facilitarnos la asistencia en la distancia a esta Jornada, o su acertada reflexión sobre los temas tratados. El mayor mérito es su capacidad para, año tras año, mantener tan buen nivel de ponentes y temas en las Jornadas de Mediación Sanitaria. Ana Isabel, vocal de mediación sanitaria, ha sido una impagable defensora de las posibilidades de la mediación en este sector. Junto a Amparo Quintana, colaboradora de esta vocalía y Secretaria de AMM, han tocado todas las puertas posibles para hacer realidad, año tras año, unas Jornadas de tal envergadura. Desde aquí, hago públicas mis felicitaciones por vuestra labor y por el impecable artículo que presentáis. Y asistiremos a la ya anunciada IV Jornada a final de este mes.

Por último, desde estas páginas el equipo completo de «Revista de Mediación» quiere saludar a dos recién llegados, dos que vienen: Luana y Andrés, con nuestra promesa de seguir trabajando desde estas páginas y desde otros ámbitos para hacer de este mundo un mundo de paz, como al que os merecéis llegar. Es nuestro el deber y vuestro el merecimiento. Y felicitamos a sus madres, dos imprescindibles de esta publicación, a su Subdirectora y Jefa de Redacción, Mónica Rodríguez-Sedano, y a un miembro ya tradicional del equipo de Redacción y articulista frecuente en «Revista Sale a la Calle», Laura Puyol Gil.

ESPACIO ABIERTO

LA MEDIACIÓN CIVIL Y MERCANTIL: UNA NECESIDAD Y UNA OBLIGACIÓN LEGAL EN EL ESPACIO DE LA UNIÓN EUROPEA. LA IMPORTANCIA DE LA FIGURA DEL PROFESIONAL DE LA MEDIACIÓN

Luis Aurelio González Martín

Magistrado Titular del Juzgado de Primera Instancia Nº 73 de Madrid

En primer lugar, quiero agradecer a la Dirección de la Revista y a su Consejo Editorial que me hayan permitido utilizar este espacio abierto para que pueda hacer algunas reflexiones sobre la mediación. Es para mí un gran honor escribir en la principal publicación del colectivo de mediadores, personas por las que profeso una gran admiración y a las que tengo en gran estima porque dedican sus esfuerzos y sus conocimientos a conseguir que los individuos dialoguen civilizadamente y resuelvan sus problemas en paz.

Los profesionales que hacen de la mediación su vocación de trabajo son abandonados de la resolución pacífica de los conflictos, siendo esto un objetivo que, día a día, se vislumbra como más que necesario en un mundo en el que el incremento de la agresividad es ya casi exponencial. Los individuos y los grupos sociales están evidenciando en los últimos lustros una enorme beligerancia en lo político, en lo económico, y, en general, en todas las facetas de la convivencia, de manera que las disputas tienden a resolverse por métodos que se alejan mucho de lo que sería deseable en unas sociedades democráticas y avanzadas. Todo lo anterior tiene un enorme reflejo en el mundo de lo jurídico, en general, y en la actividad jurisdiccional, en particular.

Además, nos encontramos con la especial idiosincrasia de nuestro país, en el que se aprecia una gran carencia en la cultura de la transacción, un desconocimiento palmario de los métodos no adversariales para resolver los conflictos y una creciente tendencia a utilizar el proceso judicial como una forma de conseguir venganza social y protagonismo mediático.

Las anteriores consideraciones nos llevan a vislumbrar el importante papel que la mediación ha de jugar en el despliegue y efectividad de la cultura de la paz, preconizada por las Naciones Unidas y regulada en España por la ley 27/2005, de 30 de noviembre. Asimismo, debe destacarse la trascendental función que han de desempeñar quienes quieran trabajar como mediadores o mediadoras.

Mis primeros contactos con la mediación los tuve hace más de diez años, en el marco de algunas tímidas experiencias que llevé a cabo en el ámbito del derecho de familia, cuando estuve destinado como Magistrado en un Juzgado de Majadahonda (Madrid). Todavía no se había promulgado ninguna ley autonómica de mediación familiar. Recuerdo que, en una complicada ejecución dimanante de un proceso de separación conyugal, derivé a mediación y la cuestión tuvo un final rápido y eficaz. Poco tiempo después, la esposa acudió a mi despacho

para agradecerme que hubiera facilitado el proceso y, entre otras cosas, me dijo algo que no he olvidado nunca: «Después de muchos años de disputas, juicios e incidentes, es la primera vez que el sistema me ha permitido volver a dialogar con el que fue mi marido y es padre de mis hijos». Entonces empecé a comprender la importancia de la mediación en todo lo que tiene que ver con la aplicación del derecho. Además, pude entender la función tan trascendental que en la mediación tiene la figura de la persona mediadora.

Ciñéndome al ámbito del derecho privado, vemos que ya no existe discusión acerca de las bondades que tiene la mediación en todo lo que se refiere a las relaciones familiares, no solo en lo que tiene que ver con la ruptura de pareja, sino también en todas las complejas situaciones que se dan entre padres e hijos y entre parientes en general. La eficacia de la mediación en tales conflictos ha sido contrastada en estos últimos años y no hay discusión sobre su conveniencia, siendo buena prueba de ello las leyes autonómicas de mediación familiar y los servicios públicos que ofrecen mediación en los Centros de Atención a las Familias, autonómicos o municipales. No obstante, llama poderosamente la atención el hecho de que todavía no se haya abordado en nuestro país la regulación

legal de la mediación respecto a los otros conflictos civiles que no son puramente de familia, ni tampoco en el terreno de los asuntos mercantiles.

La Directiva 2008/52/CE, del Parlamento Europeo y del Consejo de 21 de mayo de 2008, sobre ciertos aspectos civiles de la mediación en asuntos civiles y mercantiles y que fue publicada en el Diario Oficial de la Unión Europea el 24 de mayo de 2008, recoge en su Exposición de Motivos, que «la mediación puede dar una solución extrajudicial económica y rápida a conflictos en asuntos civiles y mercantiles, mediante procedimientos adaptados a las necesidades de las partes. Es más probable que los acuerdos resultantes de la mediación se cumplan voluntariamente y también que preserven una relación amistosa y viable entre las partes. Estos beneficios son aún más perceptibles en situaciones que presentan elementos transfronterizos». La Directiva, en su artículo 12, dispuso que los Estados miembros pondrán en vigor las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas necesarias para dar cumplimiento a la misma antes del 21 de mayo de 2011, con excepción del artículo 10, al que deberá darse cumplimiento el 21 de noviembre de 2010 a más tardar e informarán inmediatamente de ello a la Comisión. Pues bien, España no ha llevado a cabo la trasposición de la Directiva en el plazo indicado, ya que no se ha promulgado la correspondiente ley nacional de mediación civil y mercantil.

Asimismo, se ha publicado la Resolución del Parlamento Europeo de 13 de septiembre de 2011, sobre aplicación de la Directiva sobre la mediación en los Estados miembros, su impacto en la mediación y su aceptación por los Tribunales. En esta resolución, el Parlamento Europeo hace importantes consideraciones sobre la Directiva, tales como las siguientes:

«Asegurar un mejor acceso a la justicia es uno de los objetivos clave de la política de la Unión Europea para establecer un espacio de libertad, seguridad

y justicia; considerando asimismo que el concepto de acceso a la justicia debe incluir, en este contexto, el acceso a procedimientos adecuados de solución de controversias para particulares y empresas».

«El objetivo de la Directiva 2008/52/CE es fomentar la resolución amistosa de litigios promoviendo el uso de la mediación y asegurando una relación equilibrada entre la mediación y el proceso judicial».

«Además de la previsibilidad, la Directiva tiene por objetivo establecer un marco que conserve la principal ventaja de la mediación: la flexibilidad, considerando que estos dos requisitos deberían guiar a los Estados miembros a la hora de elaborar la legislación nacional mediante la cual se aplica la Directiva».

A continuación, la Resolución del Parlamento Europeo analiza la situación de la aplicación de la Directiva en los siguientes países: Bulgaria, Francia, Polonia, Italia, Suecia, Grecia, Eslovenia, Países Bajos, Alemania, Austria, Rumanía y Hungría. Se puede observar fácilmente que en la misma no hay ninguna alusión a España, ya que aquí no se aplica la Directiva, puesto que no se ha promulgado la ley que la traspusiera a nuestro ordenamiento jurídico interno. No obstante, al haberse agotado el plazo legal, la Directiva tiene efecto directo vertical en nuestro país y puede darse la circunstancia de que la Comisión pida al Tribunal de Justicia de la Unión Europea la condena de España por la falta de trasposición, pudiendo imponerse a nuestro país multas o, incluso, acordar indemnizaciones a los particulares por el retraso en la aplicación de la Directiva.

La mediación en los conflictos civiles y mercantiles resulta absolutamente necesaria y es urgente su regulación. Así las cosas, en el Juzgado de Primera Instancia nº 73 de Madrid hemos llevado a cabo un «Proyecto Piloto de Mediación Civil Intrajudicial» que fue seleccionado por el Centro de Responsabilidad Social de la Abogacía del Ilustre Colegio de Abogados de Madrid, en la convocatoria de ayudas correspondiente al año

2008, con el fin de que se llevara a cabo con la colaboración del juzgado. El proyecto ha sido pionero en el ámbito civil como experiencia completa y organizada,, habiendo además merecido en 2011 uno de los «Premios a la Calidad de la Justicia» que concede el Consejo General del Poder Judicial en la modalidad de «Justicia más accesible» y dentro de la categoría «Órganos Judiciales».

Pues bien, el desarrollo del proyecto piloto ha puesto de manifiesto la viabilidad y pertinencia de la mediación en los conflictos civiles que afectan a materias propias de propiedad horizontal, arrendamientos rústicos y urbanos, reclamaciones de cantidad, responsabilidad extracontractual, accidentes de tráfico, responsabilidad civil profesional, partícipes de una comunidad de bienes, conflictos sucesorios, división de cosa común, etc. Igualmente, son apreciables las posibilidades de la mediación en las disputas de índole mercantil (relaciones societarias, contrato de transporte, concurso de acreedores, propiedad industrial e intelectual, etc.).

De las consecuencias prácticas del proyecto piloto he de destacar la importancia de la labor del juez o magistrado a la hora de determinar los asuntos que se han de derivar a mediación. Es un momento trascendental, ya que de una buena elección de los litigios que han de acudir a mediación dependerá mucho la efectividad del desarrollo del proceso. Será preciso elaborar protocolos con criterios de evaluación temprana que faciliten al juzgador la elección del asunto que es mediable, diferenciándolo de aquel que no lo ha de ser en ningún caso. En fases avanzadas del procedimiento la derivación intrajudicial no plantea problema, ya que el juzgador tiene pleno conocimiento de las actuaciones. No obstante, una de las últimas reformas de la Ley de Enjuiciamiento Civil ha encomendado la función de admisión de las demandas al Secretario Judicial, por lo que el asunto llega al Juez cuando ya se ha señalado vista para el juicio o para la comparecencia de la audiencia

previa y se puede perder un tiempo precioso para efectuar la derivación.

Este problema de índole procesal va a hacer que sea inevitable que el Secretario Judicial y los funcionarios estén formados (o, al menos, informados) sobre las características del procedimiento de mediación intrajudicial, siendo preciso que se trabaje verdaderamente en equipo y, de esa forma, se dé cuenta al juzgador con prontitud de los asuntos en los que haya que decidir si se va o no a derivar a mediación.

En el proyecto piloto que hemos desarrollado en el Juzgado de Primera Instancia nº 73, se llevó a cabo una labor previa de formación básica sobre los fundamentos de la mediación con la Secretaría Judicial y con los funcionarios y funcionarias. No solo se les informó sobre el concepto de mediación y las técnicas que se utilizan, sino que también se les motivó para que comprendieran la importancia de las soluciones alternativas para la resolución de los conflictos. Los resultados fueron excelentes, ya que la mediación fue comprendida y aceptada por todos cuantos trabajan en el juzgado, que además terminaron siendo plenamente conscientes de las ventajas que la misma tiene para los justiciables. De esta forma y desde el principio, se trabajó en equipo y encontré siempre una completa colaboración de toda la oficina judicial.

Por otro lado, desde el primer momento en el que se comenzó a llevar a cabo el proyecto piloto, una de mis preocupaciones era cómo iba a ser acogido por los ciudadanos el hecho de que, aparte de las citaciones propias del proceso, fuera convocado para asistir a una sesión informativa, previa a la aceptación volun-

taria de la mediación. Pues bien, mi sorpresa fue enorme cuando observé que los usuarios de la justicia que acudían a la sesión informativa, no solo no se mostraban incómodos o molestos, sino que lo agradecían (aceptaran o no la mediación) y eran elogiosos con la posibilidad que se les había ofrecido, poniéndolo así de manifiesto en los cuestionarios de satisfacción.

Igualmente comprobé que las derivaciones efectuadas a mediación fueron muy bien entendidas y acogidas por los operadores jurídicos, especialmente abogados y procuradores, que no pusieron pega alguna de índole procesal para que se materializara la posibilidad de que los ciudadanos optasen voluntariamente por acudir a las sesiones de mediación.

Asimismo, otra de las conclusiones que he podido evidenciar tras haber llevado a cabo el proyecto piloto ha sido que, desde el punto de vista de la Administración de Justicia, los beneficios que reporta la mediación Intrajudicial son muy destacables, tanto en lo que se refiere a la gestión de la oficina judicial, como en la notable reducción de los costes económicos, redundando todo ello en una mejor y más eficaz asignación de los recursos. En efecto, los asuntos que se derivan a mediación implican una tramitación muy sencilla y, si finalizan con un acuerdo, el procedimiento se archiva. De esta forma, además de disminuir el número de asuntos en trámite, se reduce notablemente la carga de trabajo relativa a la tramitación de las sucesivas fases procesales, eliminándose incidentes, recursos y también complejas y costosas ejecuciones.

Cuando se consigue el acuerdo, se ahorra un tiempo precioso en lo que se re-

fiere a la celebración de comparecencias y vistas (audiencias previas, incidentes, juicio, etc.), con lo que se deja de movilizar a un gran número de personas (demandantes, demandados, peritos, testigos, etc.), a quienes «deja de molestarse».

Siendo indudable la necesidad de aplicar las técnicas de mediación en los conflictos civiles y mercantiles, no puedo por menos que pasar a referirme a algo que, para mí, es el elemento clave de la mediación y que consiste en que, con la misma, los ciudadanos se convierten en protagonistas de la acción judicial, ya que son ellos los que resuelven sus conflictos. Posteriormente y solo si es necesario, el poder judicial podrá homologar sus acuerdos, cabiendo también la posibilidad de que sean ejecutivos si cumplen determinados requisitos legales, a tenor de la Directiva europea del 2008, antes mencionada.

Ahora bien, en esa actuación de los ciudadanos en el marco de la mediación ha de estar presente una figura esencial de todo el proceso: LA PERSONA MEDIADORA. Durante los años en los que he tenido contacto, de una forma u otra, con los mediadores, he comprendido la importancia de su trabajo y lo delicado de su actuación. Como he dicho en más de una ocasión, el trabajo de la mediación no lo puede hacer cualquiera. No es tarea sencilla, ya que exige una gran preparación y un continuo control de las situaciones que se plantean, teniendo en cuenta que las técnicas de mediación se aplican precisamente cuando existe un conflicto y el mediador o la mediadora han de facilitar el diálogo entre las partes enfrentadas, presidiendo el desempeño de su tarea la imparcialidad y la neu-

tralidad, aparte de los demás principios básicos de la mediación.

Debe tenerse en cuenta que una mediación que no se hace de forma adecuada puede originar que el conflicto se acreciente y se generen otros problemas incluso más complejos que los iniciales.

En los más de diez años que llevo observando el trabajo de los diversos mediadores y mediadoras, he aprendido muchísimo de su actividad y cada día valoro más la importancia de vuestro trabajo, que es esencial tanto para las personas que se acercan a vuestra actividad, como para la sociedad en general. En mi experiencia judicial hasta el momento, he podido comprobar cómo situaciones de gran complejidad jurídica y humana han tenido una rápida y eficaz solución cuando ha intervenido un equipo de mediación, dándose la circunstancia de que los asuntos que se han resuelto con su intervención dan lugar a acuerdos que prácticamente en todos los casos se cumplen sin reticencias por parte de los litigantes. Además, tras el acuerdo mejoran las relaciones interpersonales y desaparece la beligerancia, lo que propicia soluciones transaccionales en otros posibles problemas que puedan surgir en un futuro entre aquellos.

Como expertos en comunicación y en otras materias que guardan relación con ello, los mediadores y las mediadoras podéis aportar técnicas y herramientas habitualmente desconocen los operadores jurídicos, mejorando la gestión de los conflictos y favoreciendo su resolución. De ahí la importancia de cuanto hacéis. Por ello es fundamental que se clarifique y regule cuanto antes el estatus del mediador y, sobre todo, es primordial el rigor a la hora de tratar los

aspectos formativos y profesionales del colectivo. Esto conlleva que los propios mediadores sean exigentes con ellos mismos, conscientes de la trascendencia de su quehacer.

La mediación no es una tarea fácil, como ya he dicho, y opino que no se puede dejar que cualquiera, por muy buena voluntad que tenga, actúe como mediador. Es necesario profesionalizar este trabajo, de manera que se garantice la calidad en el desempeño del mismo. Se debe exigir, además de una formación universitaria de base, que los mediadores adquieran unas habilidades determinadas y una verdadera capacitación que les permitan manejar situaciones complejas en las que afloran emociones y sentimientos encontrados, a la par que intereses contrapuestos. El artículo 4 de la Directiva europea sobre ciertos aspectos de la mediación en asuntos civiles y mercantiles, es muy claro cuando regula la calidad de la mediación y establece que los Estados miembros fomentarán, de la forma que consideren conveniente, la elaboración de códigos de conducta voluntarios y la adhesión de los mediadores y las organizaciones que presten servicios de mediación a dichos códigos, así como otros mecanismos efectivos de control de calidad referentes a la prestación de servicios de mediación. También se dice que los Estados miembros fomentarán la formación inicial y continua de mediadores, para garantizar que la mediación se lleve a cabo de forma eficaz, imparcial y competente en relación con las partes.

Formación, eficacia y competencia han de ser, pues, los paradigmas del trabajo profesional de los mediadores y, si ello se consigue, auguro que los frutos de su

trabajo habrán de ser notorios y redundarán no solo en una disminución de los litigios judiciales, sino en una mejora de las relaciones entre los particulares.

La mediación intrajudicial es importante, pero lo es más que los ciudadanos se acostumbren a tratar de solventar sus disputas mediante el diálogo y la transacción, antes de judicializar el problema. Para ello es fundamental el trabajo de los profesionales de la mediación. La responsabilidad de los poderes públicos debe encaminarse a divulgar la mediación e informar a la ciudadanía sobre la importancia y solvencia de este método de resolución de conflictos, para que la vía judicial sea realmente el último de los recursos, aquel al que en verdad se acuda cuando se haya agotado toda posibilidad de consenso o, en su caso, cuando el problema no fuera susceptible de ser mediable.

Por eso no me canso de comprobar cómo la magia del diálogo entre las personas hace que afloren soluciones, a veces inimaginables, que ponen fin a sus problemas, todo ello con la ayuda de mediadores y mediadoras profesionales, que son quienes facilitan esos procesos de comunicación efectiva y entendimiento, al aplicar metodológicamente unas técnicas y unos conocimientos contrastados.

Una vez más, os doy las gracias por haberme permitido expresar mis opiniones en este espacio abierto y quiero deciros que siempre me preciaré de haber podido conocer a grandes profesionales de la mediación, así como de haber compartido con ellos experiencias encaminadas a conseguir una justicia más eficaz, más rápida y más accesible para el ciudadano.

UNA EXPERIENCIA EN MEDIACIÓN CIVIL INTRAJUDICIAL

AN INTRA-JUDICIARY CIVIL MEDIATION EXPERIENCE

Cayetana González Corbalán*, Benita Cava Rosado* y Margarita Alonso del Oso**

mediacionintrajudicial@gmail.com

* Abogadas y Mediadoras

** Socióloga. Terapeuta Familiar y Mediadora

Resumen: La Mediación Intrajudicial en el ámbito del Derecho Civil es un método auxiliar y complementario a la Administración de Justicia especialmente útil en aquellos conflictos en los que los que la autoridad judicial aprecie que es conveniente y posible facilitar una solución de consenso.

Fruto de una experiencia de mediación en un juzgado de Madrid, las autoras reflejan en este artículo que la mediación en asuntos civiles se configura como un instrumento de gran eficacia, rápido y económico, en un determinado tipo de controversias que tienen en común la interrupción de la comunicación entre las partes.

Abstract: Intra-judiciary Mediation in the field of Civil Law is an auxiliary and complementary method for the administration of justice, which is specially useful for those conflicts the judiciary authority considers to be applied to in order to facilitate a solution of consensus.

As a result of a mediation experience in one of the Madrid's courts, the authors show in this article that mediation in civil matters becomes a very efficient, rapid and economic tool for a specific type of disputes whose commonality is an interruption of the communication between the parties.

Palabras Clave: Mediación intrajudicial, dinámica legal, polaridad demandante/demandado, interacción, autoresponsabilidad, compromiso, consenso.

Key Words: Intra-judiciary mediation, legal dynamics, polarity plaintiff/defendant, interaction, self-responsibility, commitment, consensus.

INTRODUCCIÓN. EL ORIGEN DE UN PROYECTO

En el mes de enero de 2012 ha finalizado el Proyecto Piloto de Mediación Civil Intrajudicial, llevado a cabo en colaboración con el Juzgado de Primera Instancia nº 73 de Madrid, recientemente galardonado por este proyecto, en los Premios a la Calidad a la Justicia, que otorga el Consejo General del Poder Judicial, en la categoría Premios a la Justicia Más Accesible.

Cuando hace ya más de tres años las tres mediadoras firmantes de este artículo empezaron a reflexionar sobre el presente proyecto, tenían claro su apuesta por la mediación, pero también sabían lo difícil, por no decir imposible, que es tener la oportunidad de desarrollar una profesión desconocida para casi todo el mundo.

El inicio fue un cúmulo de coincidencias. Era su deseo abrir la mediación a un nuevo campo que hasta el momento no se había desarrollado en España. Por ello se optó por intentarlo en el campo de la mediación intrajudicial civil no familiar.

Fue precisamente en la presentación de Revista de Mediación, cuando las mediadoras tuvieron la ocasión de conocer a un firme defensor de la Mediación: el Ilmo. Sr D. Luis Aurelio González, Magistrado del Juzgado de Primera Instancia nº 73, quien expresó su interés en contar con un equipo de mediadores en su Juzgado, al detectar muchos casos que se podían derivar a mediación. Al no disponer de este equipo, él mismo intentaba conciliar a las partes cuando surgía la oportunidad. Cuando estas autoras le plantearon la posibilidad de realizar el proyecto en su Juzgado, brindó toda su colaboración y entusiasmo y una ayuda inestimable en lo que fueron los primeros trámites y gestiones para su puesta en marcha. Era el inicio de una gran experiencia que todos asumimos con entrega y dedicación.

Seguidamente se realizó y se presentó el proyecto en el Centro de Responsabilidad Social de la Abogacía, dependiente del

Colegio de Abogados de Madrid, en su primera Convocatoria de Ayudas para Proyectos de Responsabilidad Social. Entre nuestros objetivos señalábamos:

- Acercar la Justicia a los ciudadanos con un método ágil, rápido y económico.
- Proporcionar una respuesta social, directa y eficaz, permitiendo a los ciudadanos protagonizar la gestión de sus conflictos.
- Dar la oportunidad a las partes, dentro del proceso contencioso, de alcanzar una solución consensuada, con la ayuda de un tercero imparcial.
- Descongestionar los juzgados, preservando el procedimiento judicial contencioso para lo que es realmente necesario.
- Potenciar y divulgar la Mediación como un método complementario que supone una nueva forma de actuación de los tribunales especialmente en aquellos casos en los que no hay una confrontación real de posiciones jurídicas, sino un desencuentro originado por la falta de comunicación entre las partes.
- Cumplir uno de los objetivos de la modernización de la Justicia al mejorar la calidad y eficacia de la Administración de Justicia, ofreciendo una vía de participación ciudadana a través de la Mediación.
- Cumplir con una aspiración derivada de la Directiva 52/2008 de la UE.

El proyecto fue aprobado el 1 de abril de 2009 y dotado con una subvención de 3.000 euros, cantidad que se destinó íntegramente a la adquisición de material básico informático y de oficina, así como a una modesta campaña de publicidad. Cabe señalar que, en el ánimo de divulgar las bondades de la Mediación, las mediadoras prestaron sus servicios profesionales con carácter voluntario y a tiempo parcial.

Al ser un proyecto pionero y sin antecedentes en España la puesta en marcha del servicio exigió, ante la falta de

legislación, multitud de trámites previos, que garantizaran su buen funcionamiento así como unas sólidas bases para el futuro.

Entre las actividades que se debieron realizar antes del comienzo de las derivaciones por parte del Juzgado se destacan:

- La tramitación de permisos previos y distintas comunicaciones, como la solicitud de autorización de puesta en marcha al CGPJ, información a distintos organismos como el TSJM, al Decanato de los Juzgados, y a las Consejerías de Educación y Justicia de la Comunidad Autónoma de Madrid.
- El diseño y creación de la imagen, así como de los folletos y carteles publicitarios para la divulgación del proyecto.
- La formación al personal de la oficina judicial, sobre la mediación en general y sobre este proyecto en particular, como paso previo para recabar su colaboración.
- La elaboración de un Protocolo de actuación firmado por el Magistrado y el Equipo de mediación, para regular la coordinación entre el Juzgado y el Servicio de mediación.
- El diseño de un programa de actuación interno y la elaboración de los documentos necesarios para el desarrollo del proyecto.
- La solicitud y posterior adecuación del espacio físico necesario para la realización de las sesiones informativas y de las sesiones de mediación. Así el Juez-Decano, Excmo. Sr. González Armengol, cedió a este Servicio un despacho en la sede de los Juzgados, donde se realizaron las sesiones informativas. Las sesiones de mediación propiamente dichas, se llevaron a cabo en el Centro Pedrol, del Ilustre Colegio de Abogados de Madrid, cedido a este Servicio únicamente a estos efectos¹.

¹ Las autoras quieren dejar constancia de su agradecimiento a ambas instituciones por su constante apoyo y colaboración.

PROTOCOLO DE ACTUACIÓN

Basándose en el protocolo de mediación familiar, se elaboró un segundo protocolo que se ha ido modificando a lo largo del desarrollo del proyecto para adaptarlo a la práctica y necesidades del servicio.

El Magistrado efectúa la selección y derivación de casos que considera susceptibles de mediación, invitando y citando a las partes a una sesión informativa en el mismo acto de la Audiencia Previa o mediante providencia. Aunque no existía base legal específica durante la realización del proyecto (situación que cambia con la nueva ley) para poder hacer derivaciones a mediación, está muy bien fundamentada en el art. 19 de la LEC (disposición del objeto del juicio), art. 428 de la LEC (el tribunal podrá exhortar a las partes para que lleguen a un acuerdo) y por analogía en la Ley de mediación familiar de la CCAA de Madrid así como en la legislación comunitaria. Cabe señalar que ninguna de las providencias dictadas ha sido recurrida y en ningún caso ha sido necesario que los letrados solicitaran la suspensión del procedimiento.

El Juzgado remite al Servicio de Mediación la «Ficha de derivación», con los datos mínimos imprescindibles: tipo de procedimiento, datos de identificación de las partes, de sus letrados... Con estos datos, el servicio envía una carta personalizada a cada una de las partes invitándoles a acudir a una sesión informativa, a la que, si lo desean, pueden asistir acompañados de sus abogados. En esta carta, de fundamental importancia, ya se adelantan las ventajas del proceso de mediación frente al proceso judicial y se adjunta un tríptico con una breve información sobre la mediación, con el fin de asegurarse de que las partes estén en conocimiento de que el magistrado les ha ofrecido esta oportunidad, puesto que la providencia es notificada a los procuradores y abogados, no a las partes directamente. Normalmente cuando se les preguntaba cómo habían tenido noticia de la invitación a la sesión informativa, respondían que se debía a la carta recibida.

El equipo de mediación ha trabajado siempre en co-mediación. Una de las mediadores tiene formación jurídica de base, por considerarlo necesario teniendo en cuenta tanto el tipo de conflicto, como el ámbito de trabajo.

Mención especial merece la Sesión informativa de mediación que, como ya hemos señalado, tenía lugar en el despacho del Servicio de mediación que a tal efecto fue habilitado en la sede de los Juzgados de Capitán Haya. El equipo de mediación ha aprendido a hacer de dicha sesión un importante recurso a favor de la mediación y a aprovechar esta oportunidad para definir un espacio diferente al judicial que anime a las partes a intentar resolver de otro modo. Informar de un modo interactivo ha dado un excelente resultado. A medida que se explica el método, sus principios, reglas, etc., se va haciendo partícipes a las partes y a sus letrados con preguntas y comentarios que permiten establecer un diálogo coloquial entre todos, y esto ya marca un clima y un tono distinto. Conseguir que esa comunicación que estaba interrumpida comience a ser más fluida en la sesión informativa es ya un gran avance.

Por otra parte, se solicita una breve información sobre la naturaleza de la disputa, soluciones que se han intentado y otros datos con los que ya se puede evaluar el grado de compromiso y la disposición que van a tener las partes en la búsqueda de soluciones. En este punto ya se puede indicar que el problema es de los dos, que ambos tienen el protagonismo en la solución, que es manifiesto que tienen mucho de qué hablar y se les anima a colaborar juntos en la búsqueda de esa solución.

Al dar esta información hay que prestar atención al lenguaje verbal y no verbal, ya que hay muchas personas que rechazan este protagonismo al principio, entre otras razones porque han dejado la solución de su conflicto en manos de su abogado y del juez, y ahora se les presenta una opción diferente en la que no habían pensado. Por ello siempre se recalca que recibirán ayuda para reunir, evaluar

y procesar toda la información necesaria y tomar la decisión más apropiada, porque nadie mejor que ellos sabe cuál es la que más se adapta a sus necesidades y a sus posibilidades de cumplimiento.

El equipo de mediación, por su parte, recoge también datos importantes sobre el clima emocional, el estilo comunicacional, el tipo de interacción, verifica si los letrados son o no colaboradores, etc., una información valiosísima de cara a preparar el primer encuentro de mediación que, si acceden a una primera cita, se iniciará con la firma del Compromiso de mediación.

En relación a los casos en que, tras la sesión informativa, han decidido rechazar el servicio se ha comprobado que:

- En muchos casos no es acorde a los intereses de una de las partes resolver con prontitud, siendo ésta una de las ventajas de la mediación.
- La presencia de una gran hostilidad entre las partes puede hacer inviable la mediación, especialmente si concurren otras circunstancias como puede ser el hecho de ser beneficiarios de justicia gratuita, en cuyo caso el procedimiento es de por sí gratuito, siendo ésta también una de las ventajas de este servicio.
- En algunos casos, alguna de las partes busca una sentencia judicial. Con frecuencia están tan convencidas de tener razón que no contemplan la posibilidad de que la sentencia no les sea favorable. Y en muchos casos puede ser así, pero en otros es una expectativa cuanto menos arriesgada. En esas ocasiones se ha actuado como agentes de realidad, intentando introducir una duda razonable en su argumentación, citando el riesgo jurídico.
- La no colaboración de los letrados es otra de las causas para no acogerse a mediación.

Las sesiones de mediación se llevaban a cabo en el Centro Pedrol. Es fundamental, desde el principio, que el mediador genere confianza y demuestre que dispone de un método estructurado y es ca-

paz de guiar el proceso. Importa mucho en estos casos dedicar un tiempo al discurso de apertura, en el que volver a recordar las reglas, explicar la función del mediador como guía del proceso y, con el fin de reducir incertidumbre, contar brevemente las distintas fases del proceso de mediación. Por último, se les felicita por darse esta oportunidad, que supone un cambio importante con respecto a lo que hasta ahora habían intentado hacer para solucionar su disputa. La función de toda esta información, no es otra que dar unos minutos para que ambas partes vayan relajándose. Es muy explícita la comunicación no verbal en estos primeros momentos en cuanto a rigidez corporal, evitación de miradas y un cierto grado de confusión. Por ello, las mediadoras optan por emplear un lenguaje deliberadamente pausado y sereno, les sirven agua y se finaliza con la firma el compromiso de mediación, que abre propiamente el proceso.

Una diferencia obvia respecto de la mediación familiar es la diversidad de casos que llegan al Servicio y que van a requerir abordajes diferentes. En líneas muy generales diferenciamos los conflictos que carecen de una base relacional, como pueden ser algunas reclamaciones de cantidad, que se resuelven en dos o tres encuentros, de aquellos otros en los que a la importancia de la relación se suma la presencia de elementos de alta intensidad emocional que están bloqueando una solución constructiva y que requieren mayor número de encuentros.

Para los primeros resulta útil el modelo de Negociación Asistida que, como todos sabemos, es un modelo lineal, que intenta promover concesiones mutuas en base a criterios justos, y que está enfocado hacia el acuerdo.

Para abordar el segundo tipo de conflictos se requiere de una perspectiva sistémica como la que propone el modelo circular-narrativo en la que se prima lo relacional tanto como el acuerdo.

En general, y esto es aplicable a todo tipo de conflictos, es importante tener en cuenta que estamos en un contex-

to judicial, las partes están enfrentadas en un litigio, a veces de larga duración, y a veces con procedimientos abiertos en otros juzgados, esto quiere decir que hace tiempo que han dejado de hablarse y que han delegado en sus respectivos abogados toda la responsabilidad de solucionar su disputa, y éstos a su vez han transmitido a sus clientes su confianza en que podrán ganar el juicio a sus oponentes; por lo tanto, las partes están ya instaladas en la lógica oposicional. Y es esta dinámica legal la que añade nuevos elementos al conflicto que, lejos de resolver, va a extremar la confrontación entre las partes.

En la Mediación Intrajudicial romper la polaridad demandante/demandado es la primera tarea que tenemos: se pide a cada uno que defina, desde su punto de vista, cuál es el problema, pero no desde la perspectiva legal que es la que traen. Debemos ayudarles a que distingan entre el conflicto legal, que está basado en las posiciones que sus abogados han mantenido para ganar el procedimiento judicial, de lo que eran sus propias posiciones al inicio del conflicto y que en algunos casos han quedado diluidas por la dinámica legal. Esto es muy importante porque sólo a partir de conocer las posiciones de las partes, se pueden explorar los intereses o necesidades que están detrás, los reales, y a partir de ahí continuar con el proceso en sus siguientes fases.

Comunicación al Juzgado. Tanto al finalizar la sesión informativa como al finalizar la mediación, el resultado de las mismas se pone en conocimiento del Juzgado. Esta comunicación, respetando el deber de confidencialidad, sólo contiene los siguientes datos:

- Si se inicia o no el proceso de mediación.
- Si se ha finalizado el proceso de mediación con acuerdo o sin él y si el acuerdo ha sido total o parcial, y su fecha.
- En las últimas mediaciones se aporta también una copia del acuerdo de mediación firmado entre las partes

GRÁFICO 1.

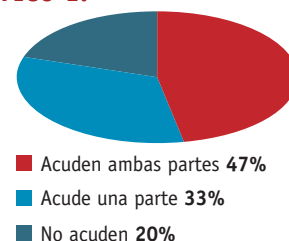


GRÁFICO 2.

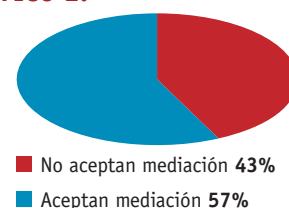
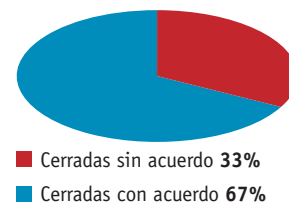


GRÁFICO 3.



para que quede constancia en autos de la voluntad de los mediados.

CASOS MEDIADOS

Durante los dos años que ha durado el proyecto se han recibido 45 derivaciones del Juzgado, tanto de procedimientos ordinarios como verbales.

Del total de derivaciones realizadas por el Juzgado, en el 20% de los casos no acudió ninguna parte a la sesión informativa (S.I.M.), en el 33% sólo una parte, y en el 47% de los casos ambas partes comparecieron a la S.I.M. **Gráfico 1**

Cuando ambas partes comparecieron a la S.I.M., el 57 % de los casos decidió someterse a Mediación. **Gráfico 2**

En cuanto a las mediaciones realizadas, el porcentaje de casos cerrados con acuerdo ha sido alto, un 67%, encontrándose por encima de la media de otros proyectos de Mediación intrajudicial. **Gráfico 3**

TIPO DE ASUNTOS MEDIADOS.

Existen una gran variedad de asuntos que pueden ser derivados a Mediación,

en concreto en nuestro servicio se han desarrollado procesos de mediación en asuntos relativos a:

- División de herencia.
- Disolución de comunidad de bienes.
- Cese de actividades molestas en comunidad de propietarios.
- Reclamación de cantidad de profesional a cliente.
- Reclamación de cantidad como consecuencia de divorcio.
- Reclamación de cantidad por no prestación de servicio de telefonía.
- Reclamación de cantidad por impago en comunidad de propietarios.
- Reclamación de devolución de fianza por arrendamiento de piso.
- Reclamación de daños y perjuicios a antiguo cargo de colegio profesional.
- Reclamación de daños y perjuicios a agencias de viaje.
- Reclamación de cantidad por incumplimiento de contrato.

EVALUACIÓN DEL SERVICIO POR LOS USUARIOS.

A lo largo del desarrollo del programa las mediadoras han realizado actividades de seguimiento y evaluación continua de la intervención. La evaluación consiste en un proceso de retroalimentación en el cual se recoge y analiza lo ejecutado para lograr una mejora de la intervención.

Con el mismo fin se han facilitado a las partes cuestionarios de evaluación que debían cumplimentar, de forma anónima, una vez finalizadas las mediaciones.

El resultado de estas encuestas ha sido muy satisfactorio, los usuarios han considerado muy beneficiosa la mediación, volverían a participar en otra mediación y en la mayoría de los casos la recomendarían.

CONCLUSIONES

Tras dos años de funcionamiento, estimamos que se han cumplido los objetivos propuestos al inicio, y nos reafirmamos en la idea de que la Mediación Intrajudicial:

- Autoresponsabiliza a las partes en la búsqueda de soluciones satisfactorias y consensuadas.
- Consigue acuerdos más duraderos por ser las partes quienes los alcanzan.
- Reduce las materias en discordia y disminuye el grado de enconamiento entre las partes.
- Disminuye el número de apelaciones, interposición de recursos e incidentes procesales.
- Abarata los costes de la Justicia a medio plazo y también para las partes es mucho más bajo que el procedimiento judicial.
- Preserva relaciones, personales o económicas, de futuro.
- Ofrece una mejor calidad en la gestión de los conflictos. (las partes conocen mejor que el juez o el árbitro sus verdaderos intereses y el límite de sus pretensiones)
- Genera mayor grado de satisfacción en las partes.

Fruto de esta experiencia en el ámbito de la jurisdicción civil no familiar concluimos que:

- Son susceptibles de solucionarse en mediación tanto conflictos en los que las partes tienen relación personal de algún tipo (vecinos, herederos, etc.) como aquellos en que únicamente existe relación contractual (arrendamientos, conflictos en consumo, pequeñas empresas, responsabilidad civil, colectivos profesionales, etc.).
- Hemos comprobado en algunos casos que hay personas que por sí solas no son capaces de enfrentarse al otro, pero sí lo son con la ayuda de los mediadores. En este sentido en muchos casos nos han comentado que de conocer esta posibilidad no hubieran iniciado un procedimiento judicial.
- Siguiendo al profesor I. Bolaños, para que la mediación sea eficaz y exitosa es muy importante que las partes reúnan unas condiciones mínimas que, como mediadores, se han de verificar a lo largo del proceso:

- Que tengan la necesidad clara de modificar o resolver una situación: aceptar iniciar el proceso no significa necesariamente que deseen resolver.
- Que quieran o puedan resolverla, lo que supone asumir responsabilidad: una de las partes puede pensar que el problema es del otro y no asumir ninguna responsabilidad su solución.
- Es necesario tener una cierta plasticidad mental y emocional: capacidad de escuchar al otro.
- Hemos constatado que existe un gran desconocimiento de lo que es la mediación. Sólo algunos de los letrados que han acudido al servicio tenían conocimiento de la misma y una mínima parte tenían formación en mediación. No obstante han mostrado gran interés por conocerla y en no pocas ocasiones han acudido también los procuradores.

Para finalizar, a pesar de la sobrecarga de trabajo que se registra en las oficinas judiciales, queremos destacar el clima de excelente colaboración que en todo momento ha prestado el personal del Juzgado. Se deja constancia de su valoración muy positiva de la mediación y de su adquirida capacidad para realizar una preselección de casos mediables que presentar al Juez; para ellos cerrar un expediente con un acuerdo de mediación supone ahorro de trabajo.

Opinamos que sería conveniente desarrollar una legislación que evite los vacíos jurídicos y que contemple la posibilidad de la obligatoriedad de asistir a una sesión informativa sobre mediación antes de iniciar un proceso judicial.

Dados los buenos resultados obtenidos, las autoras ratifican la necesidad de contar con Servicios de Mediación Intrajudicial adscritos a los Juzgados Civiles, por considerar que suponen un ahorro considerable de costes y permiten a los ciudadanos el acceso a una justicia más ágil y efectiva.

LOS CONFLICTOS PARENTALES COMO ORIGEN DE LAS DIFICULTADES EN LAS RELACIONES ABUELOS-NIETOS: ABORDAJE MEDIACIONAL Y JURÍDICO-FORENSE

THE PARENTAL CONFLICTS AS ORIGIN OF DIFFICULTIES IN THE GRANDPARENTS-CHILDREN RELATIONSHIPS: MEDIATION AND LEGAL AND FORENSIC APPROACH

M^a Luisa Pérez Caballero*, Antonio Acevedo Bermejo** y José Manuel Muñoz Vicente***

* Psicóloga-Mediadora

** Abogado-Mediador

*** Psicólogo Forense

Resumen: En la sociedad actual se están produciendo una serie de cambios en la estructura y evolución de la familia, en el surgimiento de nuevos roles entre los miembros, y en las relaciones intergeneracionales. Este contexto de cambios no es indiferente al rol de abuelo y abuela, y actualmente es incuestionable la importancia que estas figuras poseen en las relaciones familiares. En este artículo nos aproximamos a una contextualización de la figura y rol de los abuelos en la familia y en la sociedad. Plantearemos el abordaje de los conflictos parentales en tanto que vehículos de interferencia en las relaciones abuelos-nietos, desde la perspectiva mediacional y jurídico-forense.

Abstract: A series of changes are occurring in today's society concerning the evolution of family, the emergence of new roles among its members, and in intergenerational relations. This context of changes is not indifferent to the role grandparents have, and the importance these figures have in family relations is currently unquestionable. In this article, an approach to put the figure and the role of grandparents in the family and in the society context is presented. We will indicate how we can approach parental conflicts as vehicles of interference in the grandparents-children relationships, from a mediation and legal and forensic perspective.

Palabras Clave: sistema familiar, rol del abuelo/a, abuelidad, conflictos parentales, relaciones abuelos-nietos, derecho de visitas.

Key Words: Family system, role of grandparents, grandparenthood, parental conflicts, grandparents-children relationships, right to visit.

LA FAMILIA COMO SISTEMA Y ESPACIO DE ENCUENTRO INTERGENERACIONAL

Las mejoras en las condiciones sociales y de salud, han llevado a una mejora en la calidad de vida de los mayores y por tanto a un incremento en la esperan-

za de vida. De ello se deriva que la presencia de los abuelos/as se prolongue en las familias. La familia y la persona pasa por diferentes etapas en su ciclo vital, y la de convertirse en abuelo/a requiere de adaptaciones; de la aceptación y acomodación a esa nueva iden-

tidad. El nacimiento de los nietos/as, requiere de una definición «de uno mismo como abuelo/a» y el establecimiento de un nuevo vínculo influido por las vicisitudes de su niñez y experiencia vital.

Podría decirse, que ser abuelo es una marca, un símbolo, un rol social, una

experiencia emocional, una interacción afectiva con el/los nietos, y un proceso de interacción con el grupo familiar. Podría decirse, que la figura del abuelo/a es consustancial e inseparable del sistema familiar. Podría afirmarse que es una de las piezas claves de este sistema familiar y a la vez uno de los eslabones favorecedores del encuentro intergeneracional entre los miembros del grupo y de la relación de éste con el contexto social.

Las relaciones abuelos-nietos, parecen estar enmarcadas de significación y se desarrollan durante un período largo del ciclo vital. Las interacciones incluirán en mayor o menor intensidad, en períodos más o menos largos, intercambio de experiencias y afecto.

EL ROL SOCIAL DE LOS ABUELOS: APORTACIONES AL DESARROLLO PSICOEVOLUTIVO DE LOS NIETOS/AS

Los abuelos/as son un grupo heterogéneo cuyas actitudes y roles está condicionado por numerosas variables, como son, la edad, el género, las clase social, la cultura, la frecuencia y calidad de las relaciones sociales, las creencias religiosas e ideológicas, la calidad de las relaciones con los otros miembros de la familia y en concreto con sus nietos/as, la proximidad de su lugar de residencia en relación con la de sus nietos/as. En este sentido, nadie mejor que ellos mismos, los abuelos/as serían los que tendrían que darnos idea de qué percepción tienen de su rol de abuelos y de cómo perciben su abuelidad. Crawford (1981) realizó un estudio con una muestra de abuelos que pusieron en evidencia las siguientes percepciones en relación a su rol de abuelidad:

- Capacidad de ayudar a los nietos, bien por su experiencia o materialmente.
- Renovación biológica de la familia.
- Satisfacción y alegría por la compañía que les proporcionan los nietos/as.

El rol de abuelo/a denominado comúnmente «el rol sin rol» (1978), ya que no

está delimitado por derechos y obligaciones, como sería el caso del rol parental, si parece tener variadas dimensiones en su ejercicio:

- Rol actitudinal: referido a las normas que rigen los derechos y obligaciones de los abuelos.
- Rol conductual: son aquellas actividades que los abuelos/as desarrollan con y para sus nietos/as.
- Rol afectivo: se relaciona con la satisfacción de ser abuelo/a (siempre hay excepciones) y con la intensificación de las emociones de esta experiencia en tanto en cuenta los abuelos tienen una responsabilidad para con los nietos diferente a la que tuvieron para con los hijos/as.
- Rol simbólico: referida al diferente significado que cada abuelo/a otorga a la abuelidad.

- Word y Robertson (1976) clasificaron el rol de abuelo en cuatro tipos basados en el sentido percibido de rol. Este sentido está enmarcado en el lugar que se ocupa en dos dimensiones independientes, como son:

- Dimensión social de la abuelidad: asociada con el rol atribuido a las necesidades sociales. Es lo que se refiere a la definición social-normativa de la abuelidad, como es mostrar buen ejemplo y reforzar los valores familiares.

- Dimensión personal de la abuelidad: el rol de abuelo llena una dimensión individual interna y a su vez, está determinado por un enfoque personal e individual, como puede ser, estar involucrado de una manera emocionalmente satisfactoria en la vida de los nietos, implicándose en su bienestar.

De la intersección entre estas dos dimensiones se derivan cuatro estilos distintos de abuelidad:

- 1 Contradictorios: se sienten orgullosos de su rol de abuelo/a y satisfechos por sus propias experiencias personales y el cumplimiento de las normas sociales. Hacen lo que es

moralmente correcto para los nietos mientras mantienen la prerrogativa de la indulgencia con ellos.

- 2 Simbólicos: ven su rol en función de las normas sociales (su implicación es remota como consecuencia de su posición familiar y su cumplimiento del estereotipo); solo hacen lo que es moralmente correcto.

- 3 Individualistas-narcisistas: encuentran satisfacción a través de experiencias personales, ven a los nietos como una manera de alejarse de la soledad y vejez. Los actos de los abuelos están en consonancia con su propia concepción del rol y la satisfacción derivada de él, y no conforme a los factores externos, normativos.

- 4 Remotos: hacen muy poco énfasis en cualquier aspecto de la relación o del rol de abuelo en general, encuentran poco sentido a la experiencia social y personal del rol.

Distintas investigaciones han puesto de manifiesto los beneficios de la relación abuelo-nietos en el desarrollo psicoevolutivo de los nietos (Kalliopuska, 1994). La Jurisprudencia, como veremos más adelante, así lo ha entendido y redundando en los beneficios que suponen para su desarrollo psicoevolutivo y la conformación integral de su personalidad.

Partiendo, como ya se ha señalado, de que no podemos hablar de un prototipo de abuelo/a ya que el rol que esta figura familiar desempeña es muy diverso y heterogéneo (Bengtson y Robertson, 1985), del análisis de distintos estudios podemos señalar algunas de esas aportaciones, siempre matizadas por el grado de implicación en el proceso de crianza y educación de sus nietos (Rico, Serra y Viquer, 2001):

- Apoyo emocional. Es la función por excelencia de los abuelos hacia sus nietos. En la actualidad el rol de los abuelos está asociado más con la trasmisión de afecto y cariño que con la autoridad y la disciplina, más usual en la antigüedad. La creación de consistentes lazos emocionales entre abuelos y nietos hace que esta

relación juegue un papel importante en el proceso de desarrollo psicoevolutivo de los menores incluso después de una separación parental.

- Soporte en las tareas de cuidado y atención con implicaciones en el proceso educativo de los nietos teniendo un poder de influencia efectiva y simbólica en éstos. Es una de las influencias más directas de los abuelos sobre los nietos. Esta situación se da con especial intensidad principalmente en familias monoparentales, en casos de progenitores adolescentes o cuando ambos progenitores desempeñan actividades laborales fuera del hogar. Los abuelos enfrentan su participación en la crianza de sus nietos sin la responsabilidad parental, desde un estilo informal, no autoritario de interacción. Los menores perciben a los abuelos más relajados que a los padres en estas tareas y establecen vinculaciones afectivas muy fuertes. Esta función en ocasiones es foco de conflicto progenitores-abuelos, bien porque los primeros perciben una intrusión en sus facultades parentales, o por discrepancias en las pautas educativas (i.e., abuelos que dan a los nietos todo lo que quieren y no aplican reglas).
- Confidentes y compañeros. Los abuelos se convierten en muchas ocasiones en confidentes privilegiados de sus nietos, porque estos no les perciben como figuras de autoridad y sí afectivamente próximos.
- Compañero de juegos. Es otra de las influencias directas de los abuelos sobre sus nietos y que vendrá modulada por la edad y estado de salud del abuelo.
- Trasmisor de la memoria familiar (historiador de la familia). Esta función, presente desde la antigüedad, sirve para comunicar conocimientos, tradiciones y costumbres, es decir, tiene un papel importante en el proceso socializador de los menores. Este conocimiento sobre su cultura y patrimonio familiar ayuda a los niños a de-

sarrollar su identidad con base tanto en sus antepasados como en su vida presente. Además, cuando los abuelos describen a los nietos cómo eran sus padres de niños y jóvenes contribuyen de forma importante a la elaboración cognitiva de esa figura parental, además de facilitar el establecimiento de la vinculación afectiva.

- Trasmisor de valores morales y experiencia de vida. Los abuelos, como resultado de sus años de vida, pueden dar a los niños un buen sentido de los valores y de filosofía de vida. Especialmente pueden recordar valores tradicionales denostados por el momento social o simplemente rechazados por el nieto desde ese proceso de creación de la identidad por enfrentamiento a lo establecido.
- Modelos de envejecimiento y de ocupaciones. Transmitir a los nietos cómo piensan y funcionan las personas mayores es importante para crear una actitud positiva y de respeto de los menores para con la gente mayor. Además la relación abuelos-nietos sirve de modelo para la forma de relacionarse en el futuro de esos niños con sus padres ancianos y con sus propios nietos (transmisión intergeneracional del rol de abuelo).
- Mediador de los conflictos paternofiliales. Es una función estabilizadora de la familia, ayudando a gestionar los conflictos padres-hijos. Esto va unido al papel de los abuelos de responsables de mantener unido el clan familiar, siendo la razón de unión de hermanos y nietos, el punto de encuentro en fechas señaladas.
- Ayuda a los hijos en sus funciones parentales. Es una de las influencias indirectas de los abuelos al bienestar de sus nietos. A partir de su experiencia les aportan seguridad desde un rol más próximo a una relación entre iguales, sin responsabilidad directa y como referentes.
- Apoyo en momentos críticos. Incluso en abuelos poco implicados en la dinámica familiar de sus hijos en mo-

mentos problemáticos adoptan un papel más activo de carácter asistencial (soporte financiero y emocional). Los abuelos que habitualmente tienen un papel activo en momentos difíciles esa función se intensifica convirtiéndose en una fuente de apoyo esencial.

En nuestra sociedad actual, el rol de los abuelos/as es más relevante de lo que en ocasiones se reconoce. Son variados los estudios que apoyan la satisfacción de los abuelos/as ante el nacimiento de los nietos/as y la adopción del rol que este acontecimiento supone. En este sentido, autores como Cherlin y Furstenberg (1975) se plantearon ¿qué es lo que hace a los abuelos valorar su rol? concluyendo que lo que hace que la abuelidad sea o no satisfactoria parece depender principalmente de la relación con el hijo/a adulto. En este sentido, los conflictos, cuando existen, a menudo se deben a la responsabilidad de los abuelos en el cuidado de los nietos, las relaciones con el hijo/a adulto o sus sentimientos sobre el ser abuelo.

Serán las relaciones abuelos-padres-nietos el eje central en torno al cual podrán surgir y gestarse cierto tipo de conflictos. La relación abuelos-nietos afecta a unos y a otros simplemente porque existen, porque se necesitan los unos a los otros. Los problemas ocurridos entre abuelos y padres no tienen que pasar a los nietos, aunque los nietos están profundamente afectados por las actitudes de sus padres hacia los abuelos. El vínculo abuelos-nietos está en segundo lugar de importancia tras el vínculo padres-hijos (1985).

CONFLICTOS PARENTALES: ORIGEN DE LAS DIFICULTADES EN LAS RELACIONES ABUELOS-NIETOS

Conocer el momento vital y la fase del proceso en el que se encuentra la familia puede ser de gran ayuda para los integrantes de la misma a su vez que contribuirá a entender los conflictos familiares que pudieran surgir en esos momentos

y a abordarlos de una manera adecuada. Estos ciclos vitales de la familia y los conflictos que en ellos se gestan, son y debieran ser vividos como un proceso natural de la misma, en el que los cambios forman parte de un sistema en crecimiento, como el que en sí constituye la familia. En este contexto son muchas las influencias (interpersonales, económicas y sociales) que pueden generar tensiones, el cómo se afronten y resuelvan son determinantes para dicho sistema.

Todos los conflictos familiares tienen un origen, que en algunos casos, se sitúan en una experiencia pasada, algo que dijo alguien en un momento o situación, percepciones de alguno de los miembros del sistema, necesidad de satisfacción personal o material, que considerados como piezas de un puzzle, acaban definiendo el conflicto. Cada proceder de un miembro influye en el proceder de otro. Todo ello, determina la vivencia del conflicto, bajo variados niveles de intensidad entre sus miembros, sin obviar que el conflicto se desarrolla en un escenario interactivo, en el que otros actores no protagonistas, también ejercen su influencia en él.

La llegada de los nietos a la familia, constituye uno de los etapas del ciclo vital de la familia. La persona «se hace abuelo/a» sin haber tomado la decisión de hacerlo (otra cosa es desearlo), y puede ocurrir que no esté preparada para asumir el nuevo rol. Ser abuelo se reconoce como una experiencia positiva y ofrece la oportunidad de disfrutar de ello. Es un momento en el que se gesta un nuevo vínculo familiar entre tres generaciones, una nueva forma de convivencia. Un nuevo escenario, en el que conviven tres generaciones, con circunstancias y necesidades diferentes.

En este escenario interactivo, qué es lo que origina las dificultades en las relaciones abuelos-nietos. Para dar respuesta a esta cuestión, se hace preciso definir la tipología de conflictos más frecuentes:

- Conflictos originados de un excesivo ejercicio de responsabilidades por parte de los abuelos en relación a sus nietos, comúnmente conoci-

do como «abuelo/abuela canguro» de sus nietos.

- Conflictos motivados por discrepancias en cuanto a las pautas y normas de educación y cuidados de los nietos. Percepción de la figura abuelo/a como una intrusión en sus facultades parentales.
- Conflictos vinculados a discrepancias en valores de socialización de los hijos.
- Conflictos vinculados a la interrupción de la relación abuelos-nietos, como consecuencia de:
 - Mala adaptación parental a la situación de separación.
 - Ineficaz elaboración de la muerte de uno de los progenitores.

Estas dificultades pueden llevar aparejadas problemáticas de los progenitores asociadas al conflicto parental, y en las que el sistema familiar en su conjunto se resiente. Estas son:

- La presencia de alteraciones psicológicas en el progenitor.
- El fallecimiento de uno de los progenitores (con frecuencia suele ser un fallecimiento sobrevenido, por una enfermedad grave o accidente).
- Cuando el progenitor está en la cárcel.

Aspectos todos ellos que añaden dificultad al conflicto y que conviene no obviar. En este sentido, parece indicado, contar con la intervención de otros profesionales que aborden dichas problemáticas desde su campo de actuación profesional.

ABORDAJE JURÍDICO-FORENSE DE LA CONFLICTIVIDAD EN LA RELACIÓN ABUELOS NIETOS

Como se ha señalado, los distintos estudios son claros a la hora de reflejar los efectos positivos de la relación abuelos-nietos para el desarrollo psicoevolutivo de los menores. No obstante, existen casos en los que los progenitores no consideran enriquecedoras esas aportaciones surgiendo el conflicto en el desarrollo de las relaciones abuelos-nietos. En muchas ocasiones, para resolver las dificultades se recurre a un procedimiento judicial.

Son en estos casos cuando los distintos operadores jurídicos (jueces, fiscales o abogados) suelen recurrir al asesoramiento del perito psicólogo. En un alto número de ocasiones la percepción de riesgo de los progenitores respecto al contexto de los abuelos para sus hijos no tiene una base objetiva y está mediada por una inadecuada gestión de problemas surgidos en la dinámica relacional interadultos. En cualquier caso, la exposición de los menores a este nuevo contexto familiar puede suponer un riesgo significativo para su estabilidad emocional, máxime cuando no son aislados de la conflictividad por las figuras adultas (Empson y Nabuzoka, 2006).

A continuación se esboza la intervención en los conflictos parentales como origen de las dificultades en las relaciones abuelos nietos, desde abordaje jurídico-forense y mediacional.

LA RECLAMACION EN VIA JUDICIAL DEL DERECHO DE VISITAS ENTRE ABUELOS Y NIETOS

El problema de la interrupción forzada de las relaciones entre abuelos y nietos ha venido cobrando tal magnitud y se produce con tanta frecuencia que ha sido necesario aprobar una Ley (Ley 42/2003 de 21 de noviembre), que garantice el derecho de unos y otros miembros de una misma familia a relacionarse entre sí, y establezca la posibilidad de que el Juez imponga un sistema de visitas entre los nietos y sus abuelos cuando no pueden relacionarse de forma espontánea sin que exista una causa justa para ello.

Es indudable que cuando nos enfrentemos con un conflicto de esta naturaleza, como cualquier colisión que surja entre los miembros de una misma familia, deberemos centrar nuestro esfuerzo en lograr una solución a la controversia por la vía menos traumática posible, de forma que las relaciones futuras de todos los miembros de la familia permanezcan subsistentes y los lazos afectivos entre todos los miembros de esa misma estirpe sobrevivan al conflicto planteado. Y

aquí ha de entrar en juego la mediación como una herramienta que puede lograr resultados óptimos para lograr ese objetivo, abriendo entre las partes enfrentadas ese cauce de diálogo que en algún momento quedó interrumpido y que es sin duda el origen de un problema que el tiempo y la incomunicación se encargó luego de enquistar.

Lamentablemente, y con cierta frecuencia, el grado de enquistamiento del problema es de tal magnitud que resultará imposible mediar con éxito frente a un conflicto en el que las partes enfrentadas han consolidado y reforzado sus posiciones rechazando la posibilidad de modificar en forma alguna la situación existente. En estos casos, la Ley 42/2003 de 21 de noviembre establece un cauce para la reclamación judicial del derecho de visitas, de forma que sea el Juez quien, valorando las circunstancias familiares, establezca un sistema de comunicaciones y visitas entre abuelos y nietos, y determine la forma y tiempo en que tales visitas vayan a llevarse a cabo en el futuro. También dicha Ley establece la posibilidad de que –siempre con carácter excepcional– pueda solicitarse que los abuelos asuman las funciones de guarda de sus nietos, priorizando el derecho de los abuelos frente a otros familiares, en casos de abandono de los padres para atender a sus hijos, de ausencia, de incapacidad, de toxicomanías o de internamiento de los progenitores en establecimientos penitenciarios.

El procedimiento judicial para la determinación de un régimen de visitas en favor de los abuelos respecto de sus nietos ha de tramitarse por los cauces del juicio verbal que contempla el Artículo 250 de la Ley de Enjuiciamiento Civil.

DEMANDA Y CONTESTACIÓN

El procedimiento se inicia con la demanda; documento en el que se pone en conocimiento del órgano jurisdiccional que corresponda los problemas surgidos en la relación de los abuelos con sus nietos; los intentos de aquellos de ejercer su derecho y las concretas dificultades

que estén sufriendo por parte del/los demandados. En este escrito de demanda deberán relatarse los hechos en la forma que previene el Artículo 437 de la Ley, de forma sucinta, y en ella se identificarán los datos personales del actor o actores y del demandado/s, así como el domicilio en que deberá efectuarse el emplazamiento de éstos.

Tratándose de una reclamación en la que se solicita de la autoridad judicial el establecimiento de un sistema de visitas que restablezca una relación injustamente interrumpida, es evidente que a la demanda inicial del procedimiento deberemos aportar los documentos de que se disponga, que justifiquen, desde luego, el parentesco que une a los demandantes con las personas con quien se reclama las visitas, y también los documentos acreditativos de las dificultades que están sufriendo en el desarrollo de las visitas con los nietos, o definitivamente, de la interrupción de tales relaciones, impuesta por alguno de los progenitores de los menores.

En definitiva, deberá aportarse a la demanda todo justificante documental que ponga de manifiesto la interrupción injusta de las relaciones abuelos/nietos y justifique los pronunciamientos que la propia demanda contiene para restablecer la relación rota. Asimismo, resultará de la máxima importancia acreditar el grado de vinculación personal que haya existido con anterioridad entre los abuelos y los nietos, ya que la extensión del régimen de visitas que el Juez establezca a favor de los demandantes será muy diferente según la cercanía que haya existido entre los abuelos demandantes y sus nietos hasta el momento de formular la demanda iniciadora del pleito.

Respecto del resto de documentos que deberán acompañar a la demanda inicial, es preciso señalar que todos ellos deberán adjuntarse a la misma, a fin de que, por un lado, el Juez tenga el conocimiento más exacto posible y desde el primer momento de las circunstancias del caso y no sustraer de su conocimiento extremo alguno de relevancia, y por otro, que

la parte demandada conozca, igualmente, los elementos en que la actora fundamenta su derecho y pueda formular su escrito de contestación de forma efectiva y respondiendo a los hechos que consigne en su escrito el demandante.

Si la reclamación que se efectúa en favor de los abuelos incluye la atribución a su favor de la custodia de sus nietos (posibilidad que la ley contempla siempre con carácter excepcional), la demanda deberá incluir la petición de una contribución por alimentos a cargo de los padres, de la que serán receptores los abuelos como administradores de sus nietos si el Juez acordara asignarles su custodia. En este caso, la demanda deberá además ir acompañada de todos los documentos de que se disponga, justificantes tanto de la situación económica de los progenitores como de los gastos que afecten a sus hijos. No podemos olvidar que demanda y contestación son los documentos que rigen el desarrollo del pleito, establecen de forma concreta la materia litigiosa, y fijan la posición de una y otra parte en la controversia objeto del litigio.

En cualquier momento del proceso contencioso las partes podrán alcanzar un acuerdo (y el Juez hará lo posible por que este acuerdo se logre) que ponga fin al litigio satisfaciendo por la vía del acuerdo mutuo las pretensiones de ambas partes. En este sentido, es de la mayor trascendencia la posibilidad de que las partes enfrentadas accedieran a un proceso de mediación familiar, como medio óptimo para resolver su controversia en términos beneficiosos para ambas partes y evitando así una ruptura familiar que en caso contrario sería difícil eludir. Siendo así, las partes solicitarán del Juez que esté entendiendo del asunto la conversión del procedimiento contencioso iniciado en un procedimiento para la homologación del Convenio Regulador, en el que se establezca por acuerdo mutuo el sistema concreto de visitas que vaya a regir en el futuro.

Una vez admitida la demanda y verificado el emplazamiento del/los demandados, éstos dispondrán del plazo de veinte días para formular su escrito de contes-

tación (Art. 404 y ss de la L.E.Civ.). En este momento, la parte demandada podrá plantear posibles excepciones por declinatoria por falta de competencia objetiva (Art. 49 de la L.E.C. en relación con el 63 del mismo texto). También será este el momento de denunciar la falta de competencia de cualquier otro tipo según lo que al respecto establece el mencionado Art. 63 de la Ley.

En el escrito de contestación a la demanda, el demandado habrá de exponer las razones que le mueven a oponerse a la pretensión de la parte actora, debiendo negarse o admitirse los hechos que se consignan en la demanda inicial.

Lo frecuente será que la parte demandada se oponga a las peticiones del demandante, alegando (por regla general) que o bien no existe por su parte impedimento alguno para la relación entre los abuelos y los nietos, y que si la misma se encuentra interrumpida no es por causa imputable al demandado, o se limitará en la contestación a hacer constar que existen motivos justificados para que no exista relación entre los nietos y sus abuelos, como éstos reclaman, basándolo principalmente en el hecho de que el establecimiento de dichas relaciones puede acarrear a los menores algún tipo de perjuicio.

En esta línea de estrategia será frecuente que los demandados aleguen que los abuelos o alguno de ellos padece problemas psicológicos que desaconsejarían establecer a su favor un sistema de visitas con sus nietos, o solicitando que el contacto de los menores con sus abuelos solo se lleve a efecto cuando los nietos lo deseen y en las condiciones de período y extensión que ellos estén dispuestos a aceptar.

Formulada y admitida la contestación, y por tanto delimitadas las posiciones de cada una de las partes en el proceso, el Juzgado convocará a las partes para la celebración de la vista.

ACTO DE LA VISTA. LAS PRUEBAS

La vista del juicio se desarrolla con arreglo al principio de oralidad que quedó potenciado desde la publicación de la

nueva Ley de Enjuiciamiento Civil (Ley 1/2000 de 7 de enero), que sustituyó a la vieja Ley de 1.881, en que el trámite escrito quedaba priorizado frente a la exposición verbal.

En el acto de la vista, cada parte mantendrá las razones que le llevan a posicionarse en el pleito: el/los demandantes, reclamando el derecho a visitar a sus nietos y poniendo de manifiesto los impedimentos que vienen sufriendo en su contacto con aquellos; los demandados, esgrimiendo las razones que a su juicio desaconsejarían el sistema de visitas que los abuelos reclaman.

Seguidamente cada parte, por su turno de intervención, solicitará la práctica de las pruebas de que intente valerse para apoyar sus pretensiones, pudiendo utilizar, en este tipo de juicios, todas las que la Ley admite, cobrando especial importancia, en este caso, los informes y dictámenes de peritos, que a través de un informe psicosocial destacarán la conveniencia o no de establecer las visitas que se reclaman, e incluso recomendarán la extensión que aquellas debieran tener para garantizar que no se produzcan disfunciones indeseables en las relaciones familiares y se equilibre el derecho de unos y otros de los involucrados en el litigio.

Finalizada la práctica de las pruebas propuestas y admitidas, se concederá un turno a cada abogado para que exponga sus conclusiones finales, en las que hará un resumen del resultado de las pruebas, poniéndolo en relación con los hechos en que apoyaba la demanda.

A la vista de todo ello, el Juez dictará Sentencia en el plazo de diez días; Sentencia que podrá ser recurrida por las partes ante la Audiencia Provincial correspondiente, formalizando el recurso en el plazo de veinte días, mediante escrito en el que combata las decisiones concretas en que se sienta perjudicado.

CONCURRENCIA DE RÉGIMENES DE VISITAS RESPECTO DE LOS MISMOS MENORES

Una de las más serias dudas que genera la Ley 42/2003 de 21 de Noviembre,

y que ha merecido numerosas críticas desde diferentes sectores profesionales, se refiere a la posibilidad de que sobre unos mismos menores se puedan establecer diferentes regímenes de visitas, que podrían fraccionar el tiempo de ocio de los menores hasta límites que podrían rozar lo imposible.

Como indicábamos al hablar de la extensión que puede tener el régimen de visitas que se pudiera establecer en favor de los abuelos y en relación con sus nietos, no sería nada infrecuente que los progenitores de los menores se encontraran legalmente separados o divorciados, y en tal caso, el progenitor que no ostente su custodia tendrá establecido a su favor un régimen de visitas, que de ordinario comprenderá fines de semana alternos y la mitad de los períodos de vacación escolar en Navidad, Semana Santa y verano.

Lógicamente, si después se solicitase en favor de los abuelos el establecimiento de un régimen de visitas, su fijación puede interferir en el establecido anteriormente en favor del progenitor que no conviva con ellos, teniendo en cuenta que el tiempo de los menores, susceptible de reparto, será siempre el mismo, o incluso menos, si con el cumplimiento de edad las obligaciones o responsabilidades de los menores fueran aumentando. En estas circunstancias, es evidente que se plantea para el Juez un problema de difícil solución, pues deberá tratar de armonizar en su resolución los legítimos intereses de todas las partes, siempre sobre la base de poner por encima de todo los intereses superiores de los menores, y teniendo también en cuenta que el grado de parentesco del padre se antepone al derecho (igualmente legítimo) de los abuelos.

EXTENSIÓN DEL RÉGIMEN DE VISITAS FIJADO POR RESOLUCIÓN JUDICIAL

Por regla general, el sistema de visitas que puede imponer la autoridad judicial para restablecer una relación abuelos-nietos injustamente interrumpida, debe ser inferior en extensión al régi-

men de visitas que se establece de ordinario entre un padre separado o divorciado y los hijos que viven en compañía del otro cónyuge. No obstante, a la hora de fijar la extensión del derecho, el Juez debe valorar la intensidad de las relaciones que existían entre ambas partes de la familia en el momento en que se produjo la interrupción de la relación mutua, pues no sería igual en el caso, por ejemplo de unos nietos que solo vieran a los abuelos en ocasiones señaladas (p.ej. en Navidad), que aquellos que habitualmente tenían un contacto estrecho, incluso pernoctando en casa de los abuelos.

En todo caso, parece obligado solicitar ante el Juzgado que el régimen de visitas incluya pernocta en el domicilio de los abuelos un fin de semana al mes; al menos una tarde entre semana, desde la salida del centro escolar hasta las 21 horas; siete días en vacaciones de verano; y dos o tres en Navidad.

JURISPRUDENCIA EN RELACIÓN CON EL RÉGIMEN DE VISITAS ENTRE NIETOS Y ABUELOS

Desde la aparición de la Ley 42/2003 de 21 de noviembre, y antes de su promulgación incluso, la intervención de los Tribunales de Justicia en causas entre abuelos y nietos ha venido sentando una jurisprudencia, claramente favorable al establecimiento de visitas como norma general, con la excepción de aquellos casos en los que se acredite que el contacto de los nietos con los abuelos puede representar algún tipo de perjuicio para aquellos (vid. infra). Incluso, dentro de este criterio de facilitar la relación mutua, no es difícil encontrar Sentencias que establezcan un período provisional o de prueba, en el que las visitas sean algo más restringidas en el tiempo, como paso previo a establecer otras más definitivas y de mayor extensión.

Entre las Sentencias más significativas y que marcan un criterio más claro en la definición de las relaciones entre nietos y abuelos, destacan:

- Sentencia del Tribunal Supremo (Sala 1ª) de 28/6/2004, que destaca lo be-

neficioso que para a relación mutua supone el establecer un sistema de pernocta en el domicilio de los mayores, pues ello crea un clima de intimidad entre unos y otros muy favorable para el desarrollo de las relaciones.

- Sentencia de la Audiencia Provincial de Barcelona de 28/12/2000 fija visitas sin pernocta por las escasas condiciones de habitabilidad de la vivienda de los abuelos. Los padres fallecieron y los abuelos tienen asumidas las funciones tutelares.
- Sentencia de la Audiencia Provincial de Baleares, de 20/12/2002 establece derecho de visitas a favor de los abuelos, descartando que la relación mutua crea problemas a los menores, considerando que tales problemas vienen generados por los padres de los menores.
- Sentencia de la Audiencia Provincial de Tarragona, con fecha 30/3/2000, estableciendo régimen de visitas, si bien el contacto debe llevarse a cabo en presencia de la madre de los menores o de otra persona de confianza.
- Sentencia de la Audiencia Provincial de Zaragoza de 20/4/2001 establece el derecho a relacionarse con los nietos del demandante, sin que se pueda oponer a ello la voluntad contraria de los menores afectados a relacionarse con un hijo declarado incapaz.
- Sentencia de la Audiencia Provincial de Zaragoza de 30/4/2001 establece un sistema de relación abuelos-nietos más flexible, al rechazar los menores un sistema rígido de comunicación, instando al acercamiento entre unos y otros.

Parece oportuno, referir algunos ejemplos de desestimación jurídica de los contactos abuelos-nietos, recogidos en el trabajo de De la Torre (2005):

- Cuando los abuelos han permanecido durante largo tiempo sin mantener contacto con sus nietos y forzar una actitud distinta generaría, dadas las circunstancias, una serie de proble-

mas y fricciones familiares, que no redundarían en el beneficio de los menores. Sentencia de la Audiencia Provincial de Santa Cruz de Tenerife, de 20/01/2003.

- Cuando se prueba que las relaciones de los menores con sus abuelos son o han sido en el transcurso del tiempo muy tensas y conflictivas. Sentencia de Provincial de Jaén, de 19/01/2001).
- Cuando existen informes periciales psicológicos que lo desaconsejan al crearle el régimen de visitas una gran perturbación al menor en su adaptación y estabilidad emocional. Sentencia Audiencia Provincial de Valencia, de 28/05/2003.
- Cuando existen varias circunstancias unidas que justifican la desestimación del régimen de visitas. Sentencia Audiencia Provincial de Zaragoza 11/10/1999.

En resumen, en nuestra actual regulación el derecho a mantener contacto regular entre los abuelos y los nietos puede ser reclamado judicialmente con todas las garantías, y deberá ser establecido por el Juez salvo que exista una causa justificada que desaconseje la determinación de visitas entre unos y otros.

INTERVENCIÓN DESDE LA PSICOLÓGICA FORENSE EN LOS CASOS DE CONFLICTIVIDAD EN LAS RELACIONES ABUELOS-NIETOS

La Psicología Forense, pericial o Psicología aplicada a los Tribunales, es la rama de la Psicología Jurídica que desarrolla sus conocimientos y aplicaciones con vistas a concluir sus hallazgos en el seno de una sala de justicia con la finalidad de auxiliar al juzgador en su toma de decisiones (Soria, 2006). La función principal del psicólogo forense, con independencia del órgano judicial que solicite su intervención será la emisión de informes periciales (medio de prueba) (Muñoz et al, 2011).

El psicólogo forense es el técnico especialista en la realización de valoracio-

nes psico-legales (puesta en relación de aspectos psicológicos con cuestiones jurídicas). Aunque los informes periciales no son vinculantes para el juez en raras ocasiones, sobre todo en el campo del Derecho de Familia, sus decisiones se apartan de las orientaciones técnicas, lo que supone un plus de responsabilidad a la actuación del psicólogo en este campo profesional (Aguilera y Zaldivar, 2003).

La intervención del psicólogo forense dentro del Derecho de Familia se rige por el principio del mejor interés del menor. Las demandas de evaluación pericial psicológica cuya núcleo se centra en la relación abuelos-nietos han recibido escaso interés en la literatura técnica en general (ver por ejemplo Ramírez, 2006), siendo la experiencia forense la que delimita la estructuración de estas intervenciones. Mayoritariamente estas periciales suelen contextualizarse en las siguientes situaciones (De la Torre, 2005):

- a Situaciones en las que existe conflictividad en las relaciones entre los progenitores y los abuelos y éstos solicitan un régimen de visitas para estar con sus nietos.
- b Contextos en los que falleciendo alguna de las figuras parentales, los abuelos asumen cierta responsabilidad del progenitor fallecido, y ante esa ausencia ellos asumen la responsabilidad de ser la figura que mantiene la relación de los menores con esa parte de su familia extensa.
- c Cuando después de la separación parental, y por dejación de las funciones parentales de alguno de los progenitores, los abuelos solicitan visitas, por lo que alcanzan una responsabilidad parecida a la anterior, pero respetando la responsabilidad de los padres.
- e En situaciones de desprotección de los menores por negligencia en el ejercicio de la función parental (i.e., abandono, trastorno mental incapacitante para desarrollar las tareas de cuidado y atención de los menores, consumo de tóxicos y estilo de vida desorganizado, o situación de priva-

ción de libertad), presentándose los abuelos como opción de guarda de los nietos (como ya se ha señalado la ley prioriza el derecho de los abuelos frente a otros familiares).

EL PROCESO DE EVALUACIÓN PERICIAL PSICOLÓGICA

El proceso de evaluación pericial psicológica es una actividad técnica que mantiene una serie de actuaciones secuenciales enlazadas mediante las cuales el perito realiza un proceso de formulación y contrastación de hipótesis. En definitiva, implica un proceso de toma de decisiones que nos permite orientar sobre el problema psico-legal planteado. Aunque no hay uniformidad a la hora de protocolizar el proceso de evaluación pericial existe cierto consenso en contemplar las siguientes etapas (Echeburúa et al, 2011): a) valoración de la solicitud de evaluación pericial, b) primera recogida de información, c) formulación de hipótesis, d) operativización de las hipótesis mediante instrumentos y procedimientos de evaluación, e) contratación de hipótesis, d) comunicación de resultados a través de la elaboración del informe psicológico forense y e) ratificación si es acordada por el órgano judicial.

Además de un documento científico, el informe psicológico en el contexto forense adquiere la condición de documento legal y, como tal, está sujeto a distintos principios legales que garanticen una tutela judicial efectiva (publicidad, oralidad, contradicción e inmediatez). En este sentido, en el informe debe recogerse de forma suficientemente explícita el proceso de evaluación realizado por el perito para que pueda ser reproducido y valorado evitando situaciones de indefensión jurídica para los interesados (Echeburúa et al, 2011).

Respecto a los instrumentos de evaluación, la entrevista pericial es la técnica vertebradora de todo el proceso de exploración. Respecto a las pruebas psicológicas, la psicología forense tiene pendiente la elaboración de instrumentos específicos para este contexto (Vázquez,

2005). La utilización de pruebas creadas para otro ámbito de aplicación limita la potencialidad en su uso forense. Para el caso que nos ocupa (valoración de la relación abuelos-nietos) las pruebas existentes pertenecen principalmente al campo experimental y además han sido elaboradas en otros contextos socio-culturales (i.e., Cuestionario de red de relaciones de Furman y Buhrmester, 1985).

En los casos que nos ocupan la demanda realizada al perito psicólogo suele girar en torno a dos aspectos de interés jurídico: la idoneidad de las visitas y la estructuración de las mismas (Ley 42/2003 de 21 de noviembre).

Aunque cada caso requiere un diseño específico de exploración, desde la experiencia forense de los autores se propone las siguientes áreas de exploración en el afrontamiento de estas periciales:

- 1 Estado psíquico de las figuras adultas en conflicto que pueda estar incidiendo en la gestión de sus fricciones o, en el caso de los abuelos, que limite su capacidad para hacerse cargo de las tareas de cuidado y atención de sus nietos durante el tiempo de disfrute en su compañía (i.e., trastornos mentales graves, deterioro cognitivo, etc.).
- 2 Identificación de las causas del conflicto por ambas partes (abuelos/progenitor-es) y tiempo de duración del conflicto. Indicará al perito la intensidad y gravedad del problema. De especial interés resultará indagar en la elaboración cognitiva de la situación (causas a las que se atribuye la situación de conflicto), la vivencia subjetiva (grado de emociones negativas suscitadas), el nivel de asunción de responsabilidad de cada uno y actitudes para el cambio. En los supuestos de separación parental será interesante explorar el proceso de gestión de ruptura y grado de conflictividad interprogenitores. En los casos de fallecimiento del progenitor atenderemos al proceso de duelo. Duelos difíciles se producen cuando la muerte es traumática

y se atribuye algún grado de responsabilidad a la otra parte (i.e., suicidio durante una ruptura de pareja; suicidio por situación económica difícil con negación de ayuda por parte de los padres).

3 Dinámica relacional abuelos-nietos preconflicto. Se deberá explorar el grado de implicación de los abuelos en el proceso socializador de sus nietos: frecuencia, intensidad y duración de las relaciones a lo largo del proceso de desarrollo de los menores, así como descriptiva de las funciones desempeñadas (se tendrán presentes todas las funciones positivas señaladas anteriormente). Se atenderá también a la calidad de esas relaciones dentro del continuo cordialidad/conflictividad. La presencia de los abuelos en la vida del niño nos puede indicar el grado de vinculación afectiva entre ambos y por ende, las consecuencias que dicha pérdida puede tener para el menor. También nos dará una idea de si existe base para la ruptura de la relación en la historia previa de las relaciones abuelos-nietos.

4 En los casos en que los menores expresan rechazo a la interacción con los abuelos, deberá indagarse sobre los motivos alegados por los menores. Esta área permitirá al perito valorar posibles déficits de habilidades por parte de los abuelos que justifiquen el rechazo o si es el grado de implicación de los menores en la conflictividad adulta (más o menos intencionada) lo que está condicionando su decisión (obstaculización parental).

5 Proyecto de régimen de visitas propuesto por los abuelos. Para valorar desde un punto de vista técnico el proyecto de visitas presentado por los abuelos hemos de ponderar distintos parámetros: a) etapa evolutiva de los menores (las visitas deben suponer la menor injerencia posible en la organización de sus rutinas diarias); b) estado psico-físico de

los menores (i.e., atenderemos a posibles factores de vulnerabilidad –ej., TDHA, discapacidad física-); c) distancia geográfica entre los domicilios; d) estado de salud psico-física de los abuelos que les permita atender las tareas de cuidado y atención de los nietos, así como reaccionar en una situación de crisis (ie., accidente doméstico); para el caso de que se solicite alguna pernocta, e) condiciones de habitabilidad y enclave de la vivienda de los abuelos (i.e., acceso a distintos servicios); f) disponibilidad de apoyos para en caso de necesidad ayudarles en las tareas de cuidado y atención.

Desde un punto de vista jurídico, la jurisprudencia deja claro que la determinación de un régimen de visitas entre los abuelos y los nietos no debe tener la extensión de uno establecido para los progenitores, ya que el rol de partida es distinto (De la Torre, 2005).

INTERVENCIÓN DESDE LA MEDIACIÓN FAMILIAR: DIÁLOGO Y ACERCAMIENTO EN LOS CONFLICTOS DE RELACIÓN ABUELOS-NIETOS

La vía óptima de resolución de los conflictos parentales como origen de las dificultades en las relaciones abuelos-nietos, ha de enmarcarse en procesos de diálogo y gestión no adversarial de conflictos, en donde la mediación familiar pueda constituirse en un contexto de conocimiento y acercamiento a las necesidades e intereses de cada uno de los protagonistas de la escena conflictual.

Para los autores, lo novedoso del abordaje de esta tipología de conflictos, ha de centrarse en la posibilidad de incorporar a las partes al proceso de mediación como paso previo a otro tipo de abordajes. Por considerar este proceso enmarcado en la voluntariedad de los interesados para acceder al mismo; la labor de difusión y promoción de la mediación es un paso previo y necesario en todos aquellos contextos que conozcan y aborden temáticas familiares. Si bien no podemos

obviar la intervención jurídico-forense de la conflictividad en las relaciones abuelos-nietos, en tanto que opción jurídica reconocida para el ciudadano/a, a la que considero sería deseable accedieran las partes en conflicto como alternativa última de resolución de su controversia, toda vez que, previamente al proceso contencioso, la mediación no haya podido constituir el procedimiento adecuado de resolución de su controversia o las partes hayan barajado dicha opción como única vía pertinente de solución a su problemática.

El trabajo del mediador/a en esta tipología de conflictos tendrá como punto de partida, informar sobre el propio proceso de mediación y sus características, orientando su quehacer mediador a la clarificación del proceso conflictivo. Ello permitirá que los mediados (madres/padres, abuelas/os, nietas/os) puedan llegar a normalizar y compartir sus sentimientos. Trabajará la información haciendo de ésta un vehículo que evite malas interpretaciones y utilizaciones negativas de ella. Cada una de estas vertientes serán complementarias, de forma que tratará de integrarlas en un único contenido donde mediación y proceso familiar se fundan en una nueva vía de transformación y de cambio.

El proceso de mediación en los conflictos familiares y, los conflictos de relación abuelos nietos, cuyo origen está en los conflictos parentales, lo es, ha de ser un método coherente con el ciclo evolutivo del conflicto familiar. Desde este punto de vista, consideramos que las fases de ambos procesos han de transcurrir generando un efecto armónico de interacción positiva o de lo contrario, simplemente pueden ser incompatibles. En este segundo caso la mediación corre el riesgo de fracasar. Dicho riesgo estriba en desarrollar intervenciones que no sean respetuosas con el tiempo y la voluntad de cada una de las partes para abordar todos o algunos de los temas que les enfrentan. Consideramos necesario que el mediador/a, otorgue una importancia escrupulosa a la confirmación del deseo vo-

luntario de tratar el conflicto o alguna de sus partes. En este sentido, la neutralidad del mediador/a ha de llegar al extremo de aceptar, de forma legitimadora, el derecho de alguno de los participantes a no participar o a no querer entrar en uno o varios temas que pueden ser de vital importancia para el otro. Aquí, se está subrayando la esencia de la mediación, la cual radica en la voluntariedad no tan solo para participar en el proceso, sino de decidir qué contenidos se incluyen.

En este tipo de conflictos el mediador/a deberá estar atento a la presencia de factores que desaconsejen el proceso de mediación: estado físico y psíquico de los abuelos incompatible con su propuesta de visitas, no superación del duelo en casos de fallecimiento del hijo, etc. En este sentido, en aquellos casos en los que se haya realizado informe pericial psicológico puede ser interesante su análisis previo por el mediador/a. Entendiendo este documento como meramente informativo, y sin otro interés para el profesional de la mediación que el manejar aquellas variables que podrían estar configuradas dentro de las limitaciones inherentes al proceso de mediación. En ningún caso, esta información, de estar el mediador en posesión de ella, antes de la sesión informativa (como puede ser en aquellos casos derivados de los propios juzgados) ha de privar a las partes de la posibilidad de efectuar dicha sesión. Residiendo en la figura del mediador la toma de decisión en la consideración del conflicto como mediable o no.

Los conflictos de relación abuelos-nietos, presentan como obstáculo para tomar determinadas decisiones precisamente su origen, el cual está en un conflicto parental. La voluntad de la familia no siempre es la de resolver ese conflicto, sino la de tomar una decisión. En este sentido el mediador/a ha de saber que no tiene la solución de los problemas, que la solución está en ellos, en esos mismos que le piden ayuda. Es precisamente aquí, donde tendrá que desplegar todo su saber y quehacer media-

dor, para trazar el camino que lleve a las partes a dar pasos nuevos, diferentes, que contribuyan a generar una historia que mire a futuro.

Padre, abuelo y nietos, son los protagonistas de una historia familiar, cuyo escenario se configura con principios, valores, sentimientos, emociones, intereses y necesidades, individuales unos, compartidos otros, y en donde el conflicto es el actor que enturbia su relación. El mediador/a ha de conducir a los mediados en la construcción de un nuevo diálogo que les permita acercar posturas, conciliar intereses y consensuar soluciones. En definitiva, sembrarles el camino de conceptualizar el conflicto como oportunidad.

La ventaja de poder permitirse este pensamiento radica precisamente en la que entiendo una estrategia mediacional primordial en la conducción de los conflictos de relación abuelos nietos y es la de permitir que los miembros de la familia, experimenten los componentes sanos de su relación, en lugar de herirse recíprocamente con los componentes dolorosos. Para ello, el mediador/a debe establecer una efectiva relación de ayuda con los mediados, facilitar el proceso de separación del problema, explorar los aspectos emocionales y considerar el bienestar futuro de todos los miembros de la familia, ofrecer empatía y soporte, ayudar a clarificar las necesidades, facilitar la expresión de sentimientos y valorar la primordialidad del autoconocimiento.

En su rol de facilitador, el mediador/a promoverá que las partes recuperen la capacidad para llevar a cabo aquello que saben hacer y que seguramente han hecho a lo largo de su historia. El mediador/a ha de ser consciente que su función es ayudar a evitar los obstáculos que impiden a los padres-abuelos comunicarse, negociar y decidir los temas que forman parte de su propia vida familiar. Desde esta óptica, nuestra labor les «enseña» métodos teóricamente eficaces de comunicación, negociación o toma de decisiones. En este sentido, lo que estamos facilitando a los media-

dos, es que ellos puedan utilizar su propio método y transformar su historia.

CASO PRÁCTICO

Juan y Ana contrajeron matrimonio hace 30 años. Tienen una buena percepción de su relación de pareja. Juan es ingeniero agrónomo, trabaja para una empresa pública, en la que dice estar muy bien considerado. Se encuentra tramitando la jubilación anticipada. Ana, se ha dedicado a la familia, de manera que la vida doméstica y la atención y cuidado de los hijos han sido su actividad principal. Dicen tener una situación económica acomodada.

De su matrimonio han nacido 2 hijos, Juan el mayor (27 años, soltero) y Eva (25 años. Separada y con dos hijos. Falleció 3 meses después de separarse, en un accidente de tráfico). Según describen la relación entre sus hijos siempre fue buena. Tienen una buena imagen de ambos: buenos, educados, estudiosos. Cualquier referencia a Eva les inunda de emoción, y siempre va acompañada de una mención hacia los hijos de ésta (sus dos nietos, David y Oscar, de 6 y 4 años respectivamente).

Nada más fallecer Eva, su exmarido Luís, contactó con los abuelos maternos, trasladándoles su pesar por lo sucedido e invitándoles a mantener una buena relación entre ellos, así como emplazándoles a ver a sus nietos siempre que quisieran. En ese momento, las palabras de Luís les dieron tranquilidad y confianza.

Explican que en los 2 meses siguientes al fallecimiento de su hija pudieron visitar a sus nietos con frecuencia. Luis y los niños residían cerca de la zona en que viven los abuelos maternos, lo que les permitía visitar a los pequeños casi todos los días.

Sitúan el inicio de las dificultades en el momento en que apareció la nueva pareja del padre y su traslado a vivir fuera de Madrid, alejado de la zona habitual de residencia. Esto suponía tener que avisar previamente y esperar confirmación de si podían o no ver a los niños.

DESARROLLO DEL PROCESO DE MEDIACIÓN

1ª sesión: abuelos. 2ª sesión: padre
PREMEDIACIÓN

- Dar a conocer a las partes los principios y características del proceso de mediación.
- Rol del mediador y otros posibles profesionales.
- Explicación de la confidencialidad, neutralidad, objetividad, imparcialidad, equidad.

3ª sesión (conjunta):
ENCUADRE DEL PROCESO. ESTABLECIMIENTO DE REGLAS

- Confidencialidad-
- Todos tendrán posibilidad de hablar.
- Las reuniones serán conjuntas (o privadas si es preciso).
- Respetarán los turnos de intervención.
- Cualquiera si lo estima pertinente, puede irse.

4ª sesión (conjunta)

- Despliegue del problema.
- Desacuerdos, demandas, intereses, posiciones, aportaciones para solucionar el problema.
- Pasar del discurso de los derechos al discurso de las opciones, alternativas, ponerse en el lugar del otro, mirar a futuro.
- Resumen: redefinición de posiciones.
- Soluciones intentadas.

5ª y 6ª sesión (conjunta):
CONSTRUCCIÓN DE UNA HISTORIA ALTERNATIVA

- Legitimar a las personas que presentan problemas.
- Contextualizar el conflicto.
- Adoptar una posición positiva para todos.
- Reflexionar y barajar posibles dificultades.
- Buscar y encontrar soluciones nuevas.

7ª sesión (conjunta)
CONSTRUCCIÓN DEL ACUERDO

- Nuevas opciones.
- Discusión de ventajas.
- Discusión de desventajas de las opciones planteadas.
- Encontrar soluciones nuevas.

8ª sesión (conjunta):
REDACCIÓN DEL ACUERDO

- Legitimación de las partes.
- Posicionamientos positivos.
- Claridad, concreción y objetividad.
- Expresar conductas observables.
- Definirlo en términos de temporalidad y flexibilidad.

- Establecer criterios de evaluación en el tiempo.

MAPA DEL CONFLICTO

DESACUERDOS

- Regularidad en las comunicaciones y en la frecuencia de visitas con los nietos.
- Discrepancias en cuanto al rol de los abuelos en aspectos educativos y de cuidado de los menores.

DEMANDAS

- Abuelos:
 - Ver a sus nietos con regularidad.
 - Establecer unas visitas.
 - Estar presentes en la vida de sus nietos.
- Padre:
 - Reducir el tiempo de estancia de los hijos con los abuelos.
 - Que no interfieran en su vida, ni en la de sus hijos.
 - Que respeten sus criterios educativos y las decisiones respecto a sus hijos.

INTERESES

- Abuelos:
 - Ejercer su derecho a relacionarse con sus nietos.
 - Garantizar la continuidad en la relación con la familia materna.
- Padre:
 - Limitar la relación de los abuelos con sus hijos.
 - Marcar límites en las actuaciones de los abuelos en aspectos educativos de sus hijos.

POSICIONES

- Abuelos: «nada impedirá que tengamos relación con nuestros nietos, así lo hubiera querido nuestra hija».
- Padre: «soy el padre, y los abuelos nunca deben ocupar mi lugar. Tengo una nueva vida y han de respetarlo».

CONTEXTUALIZACIÓN DEL CONFLICTO

- Conflicto parental vinculado a la interrupción de la relación abuelos-nietos.
- Fallecimiento de la madre, donde los abuelos asumen cierta responsabilidad de la fallecida, y ante esa ausencia ellos se adjudican la responsabilidad de ser la figura que conecta a sus nietos con esa parte de la familia que no tienen.

ACUERDOS ALCANZADOS

- Sistema de comunicación abuelos-nietos: dos fines de semana al mes los menores estarán desde el viernes a la salida del colegio hasta el domingo a primera hora de la tarde con sus abuelos en el domicilio de éstos.
- Padre y abuelos se comprometen a intercambiar información referida a las necesidades de los menores, al objeto de

favorecer su bienestar: estado de salud, tareas escolares, etc.

- Establecen un sistema de comunicación favorecedor de la relación de los abuelos con los nietos y que preserve la vida diaria del padre y los menores en su hogar. Los abuelos establecerán comunicación telefónica con sus nietos cada dos días. El padre se compromete a favorecer y motivar la comunicación de sus hijos con los abuelos.

- Aceptan y se comprometen a recibir orientación y pautas para afrontar el duelo por la pérdida de un ser querido.

- Establecen un período de 6 meses para revisar y someter a evaluación los acuerdos alcanzados. Entienden que el resultado de dicha evaluación les permitirá retomar otros aspectos que han quedado sometidos a la evolución y adaptación de los menores en este período de tiempo (períodos vacacionales, comunicaciones y visitas intersemanales, etc.)

TÉCNICAS

- Reformulación: dar una nueva formulación diferente a la dada por una o ambas partes, posibilitando continuar el diálogo.
- Legitimación: connotación positiva de las posiciones de las partes.
- Connotación positiva: dar significado positivo a una declaración o hecho presentado negativamente por alguna de las partes.
- Re-encuadre: permite cambiar el contexto desde el que se entiende el problema.
- Externalización: busca separar a la persona de su relato dominante y así ubicar aquellos aspectos que habían sido dejados de lado.
- Preguntas circulares: buscan obtener información y recontextualizar.
- Resumen: que las partes sientan a que han sido entendidas y escuchadas, así como que la mediadora cotejara que entendió bien el relato.

ACTITUD DE LA MEDIADORA

- Atención comprometida, prestar atención tanto a lo que dicen las partes, como a sus gestos, posturas, etc.
- Distancia entre ella y las partes.
- Cuidar el espacio durante el proceso de mediación.
- Prestar atención a la expresión de reacciones corporales.
- Actitud curiosa, buscar aquellos puntos del relato, que puedan contribuir en el desarrollo de una nueva historia.
- Marcarse un tiempo de reflexión y físico, que permita la distancia de las partes, y una valoración objetiva del conflicto.

De producirse el encuentro, consistía en dar un paseo por un parque cercano. El padre consideraba que eran muy pequeños y no era aconsejable que durmieran fuera de la casa paterna. Consideraba que los niños estaban en un «momento emocional muy delicado, tras la pérdida de su madre».

La relación se fue tornando escasa y hostil, produciéndose enfrentamientos verbales entre la abuela materna y el padre (ella es la que con más frecuencia llamaba por teléfono para hablar con sus nietos). Luis les emplazaba a limitar la frecuencia de las visitas, pues consideraba que interferían en su vida privada y además les conminaba a entender que los niños tenían actividades escolares que no debían desatender por estar con ellos. Les llegó a decir que se estaban inmiscuyendo en la educación de sus hijos, que interferían en sus decisiones y criterios educativos. Estimaba que su actitud como abuelos era perjudicial para los niños, dada la insistencia de éstos por hablarles de su madre.

Coincidiendo con la fecha en la que hubiera sido el cumpleaños de su hija Eva, acuden con sus nietos al cementerio en el que está enterrada la madre de los menores. Les habían explicado a los niños que allí estaba enterrada su mamá, y que como era el día de su cumpleaños, iban a llevarla un ramo de flores y unos dibujos que los niños habían realizado previamente. Unos días antes los abuelos maternos les habían pedido que le hicieran un dibujo a mamá como regalo de cumpleaños.

Tras retornar los menores con el padre, éstos le contaron lo que habían hecho con los abuelos. La visita al cementerio con los niños fue el detonante, según explican los abuelos maternos, de una actitud de rechazo frontal a que los niños siguieran viendo a sus abuelos.

A partir de ese momento, el padre interrumpe la relación abuelos-nietos. La comunicación por teléfono es escasa y explican que de producirse, el padre conecta el «manos libres», al objeto de saber de qué hablan. Han notado a los ni-

ños, angustiados y poco espontáneos, y a cualquier requerimiento de sus abuelos, les contestan: «lo que diga mi papá».

En una cena de trabajo, un compañero le ha explicado a Juan que «ahora los abuelos tienen derecho a ver a sus nietos». En un principio le asustó la idea, dadas las circunstancias. Pensó en la posible reacción del padre de sus nietos. Tras hablarlo con su mujer Ana, ambos decidieron informarse legalmente. No descartan iniciar proceso contencioso. Por indicación de la novia de su hijo, han acudido a un servicio de mediación, en el que han tenido una primera entrevista informativa. Desde este servicio se ha contactado con Luis quien también ha acudido a una primera entrevista. Por el momento, están valorando si inician o no el proceso de mediación.

BIBLIOGRAFÍA.

- ACEVEDO BERMEJO, A. (2006): Las relaciones abuelos-nietos. Régimen de visitas y reclamación judicial. Madrid: Tecnos.
- AGUILERA, G. y ZALDIVAR, F. (2003): «Opinión de los jueces (Derecho Penal y de Familia) sobre el informe psicológico forense». En Anuario de Psicología Jurídica, 13, 95-122
- ALBERDI, I. (1999): La nueva familia española. Madrid: Taurus.
- BENGTSON, V.L. y ROBERTSON, J.F. (1985): Grandparenthood. Beverly Hills: Sage.
- CRAWFORD M. (1981): «Not disengaged: grandparents and literature and reality, an empirical study in role satisfaction». Sociological Review; 29: 499-519.
- CLAVAN S. (1978): «The impact of social class and social trend on the role of grandparent». Fam. Coord; 27: 351-7.
- CHERLIN A, y FURSTENBERG FF. (1985): «Styles and strategies of grandparenting». En V. Bengtson y Robertson JF, (eds), Grandparenthood. Beverly Hills: Sage.
- DE LA TORRE, J. (2005): «Las visitas entre los abuelos y nietos determinadas judicialmente: Reflexiones psicológicas sobre un derecho-deber». En Anuario de Psicología Jurídica, 15, 55-65.
- ECHEBURÚA, E., MUÑOZ, J.M. y LOINAZ, I. (2011): «La evaluación psicológica forense frente a la evaluación clínica: propuestas y retos de futuro». International Journal of Clinical and Health Psychology, 11, 141-159.
- EMPSON, J.M. y NABUZOKA, D. (2006): El desarrollo atípico infantil. Barcelona: CEAC.
- KALLIOPUSKA, M. (1994): «Relations of retired people and their grandchildren». Psychological Report, 75(3), 1083-1088.
- KIVNICK, HQ. (1986): Grandparenthood: meaning and mental health. Doctoral dissertation. University of Michigan. Citado en Kivnick HQ.: Grandparenthood and a life cycle. Journal of Geriatric Psychiatry XIX; 1:39-35.
- KOMHABER A, y WOODAWAR, K.(1985): Grandparents, grandchildren: the vital connection. New Jersey: Transaction Inc.
- MUÑOZ, J.M., MANZANERO, A., ALCÁZAR, M.A., GONZÁLEZ, J.L., PÉREZ, M.L. y YELA, M. (2011). «Psicología Jurídica en España: delimitación conceptual, campos de investigación e intervención y propuesta formativa dentro de la enseñanza oficial». En Anuario de Psicología Jurídica, 21, 3-14.
- RAMÍREZ, M. (2006): El peritaje psicológico en el ámbito del Derecho de Familia. En J.C. Sierra, E. M. Jiménez y G. Buela-Casal (Coords.) Psicología Forense: Manual de técnicas y aplicaciones. Madrid: Biblioteca Nueva.
- RICO, C., SERRA, E. y VIGUER, P. (2001): Abuelos y nietos. Madrid: Pirámide.
- SORIA, M.A. (2006): Psicología Jurídica un enfoque criminológico. Madrid: Delta Ediciones.
- SUARES, M. (2005). Mediación. Conducción de disputas, comunicación y técnicas. Barcelona: Paidós.
- VÁZQUEZ-MEZQUITA, B. (2005). Manual de psicología forense. Madrid: Síntesis.
- WINNICOT, D. W (1995). La familia y el desarrollo del individuo. Buenos Aires: Lumen-Hormé.
- WOOD, V. y ROBERTSON J. (1976). The significance of grandparenthood. En Cubrium JF, (ed.), Time, roles and self in old age. New York: Human Sciences Press.

EL MODELO DE MEDIACIÓN Y SU ADAPTACIÓN A LAS FAMILIAS DEL PUNTO DE ENCUENTRO FAMILIAR

THE MEDIATION MODEL AND ITS ADAPTATION TO THE FAMILIES AT THE FAMILY MEETING POINT

Carmen Rodríguez García

Mediadora, Formadora en Mediación en Postgrados de distintas Universidades y Colegios Profesionales. Directora General de Espacios de Mediación S.L.

Resumen: En este artículo se trata de cuestionar el modelo de mediación como modelo idóneo de intervención en un determinado perfil de familias de Punto de Encuentro Familiar. En primer lugar se realiza una exposición sobre la definición del recurso Punto de Encuentro Familiar como servicio especializado que favorece el ajuste emocional a los menores que viven inmersos en procesos de cambio familiar por divorcio o separación, a través del adecuado cumplimiento del régimen de visitas con sus progenitores no custodios. Se plantea el modelo de Mediación Transicional como método de intervención para conseguir los objetivos del recurso, es decir, la normalización del régimen de visitas. En este artículo se confirma el éxito de la aplicación de la Mediación Transicional en el Punto de Encuentro en un determinado perfil de familias usuarias, aportando para ello los resultados conseguidos en un inédito estudio realizado por la autora durante los años del 2005 al 2007.

Abstract: In this article, we attempt to challenge the mediation model as an appropriate model to be used with certain types of families at the Family Meeting Centre. Firstly, a presentation is made about the definition of the Family Meeting Point as a specialised service that favours the emotional adjustment of the children who live in the midst of a family change process as a result of a divorce or separation by means of the appropriate compliance with the visits scheme by non custody parents. The Transitional Mediation model is identified as an intervention method aimed at meeting the goals of the service, i.e. the normalisation of the visits scheme. In this article, the success of the Transitional Mediation when applied at the Meeting Point with a specific profile of user families is confirmed; to support this confirmation, the results obtained in an unprecedented survey conducted by the author between 2005 and 2007 are also presented.

Palabras-Clave: Mediación, Mediación Transicional, Punto de Encuentro Familiar.

Key words: Mediation, Transitional Mediation, Family Meeting Point.

CONSIDERACIONES GENERALES

¿Qué es un Punto de Encuentro Familiar? De manera sencilla podríamos decir que es un recurso social especializado dirigido a las familias en proceso de ruptura y que necesitan de un apoyo técnico

interdisciplinar para facilitar las relaciones entre los menores y los familiares con los que no conviven habitualmente si bien tienen reconocido legalmente el derecho de visita

Este servicio ofrece una intervención temporal para apoyar la vinculación en-

tre padres e hijos u otros familiares, a través del adecuado cumplimiento del régimen de visitas establecido por los Juzgados y, en su caso, por otros órganos Administrativos que tengan reconocida la competencia en materia de protección de menores.

Los equipos técnicos de los Puntos de Encuentro Familiar, dado lo especializado del recurso, están integrados por profesionales procedentes de las disciplinas de la Psicología, Trabajo Social y Educación Social.

Desde este recurso social especializado, la intervención que llevan a cabo los técnicos de los Puntos de Encuentro Familiar (en adelante PEF), toma como referencia cuatro aspectos fundamentales:

1 que las probabilidades de recuperación en las situaciones de estrés familiar tales como la separación, divorcio, u otras formas de ruptura familiar son mayores en los menores en comparación con los adultos progenitores, pero debemos tener en cuenta que la familia no es una comunidad de iguales y en la jerarquía familiar los menores son los más vulnerables: de ahí que nuestra prioridad a la hora de intervenir con la familia, se centre en el mejor interés de los menores si bien la intervención se realiza sobre sus progenitores.

2 Los menores pueden expresar sus preferencias hacia cada uno de los progenitores. La dificultad está en que los menores envueltos en procesos de disolución familiar no están preparados para ello. Como paradoja a esta situación, resulta que en la realidad su opinión adquiere un grado de importante trascendencia, especialmente cuando se hace explícita en los juzgados o en los PEF. Sin que en muchas ocasiones los menores sean conscientes de lo trascendente de sus opiniones o preferencias en cuanto a la relación con sus padres, lo cierto es que SU VOZ puede inclinar la balanza hacia uno u otro lado con importantes consecuencias para todos los miembros de la familia. La opinión de los menores, inevitablemente estará mediatizada en mayor o en menor grado por el nivel de conflicto y por las tensiones y las presiones a las que son expuestos y de las que no pueden escapar.

3 El bienestar de los menores es el bienestar de los padres y sin duda al-

guna ese es el objetivo prioritario de los progenitores. «Los padres siempre actúan guiados con las mejores intenciones y buscan lo mejor para sus hijos» (Nardone, G. 2003).

4 Las visitas periódicas y previsibles de los menores con sus progenitores que así lo tengan reconocido, ayudan a que los menores tengan mejores niveles de competencia social y ajuste emocional, aspecto que se expone a continuación con detalle.

LA IMPORTANCIA DEL RÉGIMEN DE VISITAS EN EL AJUSTE EMOCIONAL DE LOS MENORES

Las visitas periódicas y previsibles introducen estabilidad en el desarrollo personal de los menores y especialmente proporcionan estabilidad en la relación de los menores con ambos progenitores.

Esta afirmación realizada en 1986 por el equipo de terapeutas de familia coordinados por Marla Beth Isaac, psicoterapeuta de familia (Argentina), se ampara en los resultados de un estudio realizado durante tres años, sobre el ajuste emocional de los menores durante los tres primeros años de la separación de sus padres.

Para ello se utilizan dos grupos de menores que se van a comparar:

- Un grupo formado por 150 menores que desde el inicio de la separación de sus padres mantienen un régimen de visitas periódico.
- Otro grupo formado por 150 menores sin régimen de visitas en el inicio de la separación de sus padres.

Durante el primer año de estudio no se observan diferencias patológicas entre ambos grupos. El desarrollo y ajuste emocional de los menores en ambos grupos es muy similar. A partir de este primer año y en el transcurso de los dos años siguientes se empiezan a diferenciar de forma progresiva y considerable el ajuste de los menores de uno y otro grupo, cuyos resultados fueron:

1 Aquellos que tenían régimen de visitas desde el primer año de la separación y que lo habían mantenido re-

gularmente, eran los menores que se encontraban en mejores condiciones de competencia social.

2 Aquellos que careciendo durante el primer año de régimen de vistas pero que consiguieron iniciarlo después de forma regular, eran los que le seguían en adecuados niveles de competencia al grupo 1. (Supuesto de casos que podrían ser derivados al PEF).

3 En tercer lugar y con niveles deficientes de competencia social y ajuste emocional, estaban aquellos menores que habiendo iniciado el régimen de visitas en el primer año, lo habían perdido en el tercer año.

4 En último lugar estaban aquellos menores que no habían disfrutado nunca del régimen de visitas con su progenitor no custodio.

¿Cuáles eran las razones por las cuales por las que se había interrumpido el régimen de visitas? Existía principalmente como causa los estados afectivos que caracterizaban la relación conyugal, es decir, era directamente proporcional la continuidad y la estabilidad del régimen de visitas con «las riñas» de los padres del menor y se demostraba que los menores cuyos padres riñen con frecuencia, presentaban más problemas de conducta y que estos problemas persistían pasados los tres años.

El equipo de terapeutas de familia coordinados por Marla Beth Isaac, llega a la siguiente conclusión: El régimen de visitas es un elemento compensador para aquellos menores con padres de «divorcio difícil» y cuyos progenitores custodios están peor adaptados a la separación.

Por ello se considera que el recurso del Punto de Encuentro Familiar es un espacio idóneo de apoyo a los menores en donde a través de garantizar las visitas periódicas y previsibles con sus progenitores y otros familiares con derecho a la misma, se consigue mejorar la estabilidad emocional de los hijos de progenitores de divorcio conflictivo. Es necesario por tanto desarrollar un Modelo de Intervención para las familias que acuden al recurso que tenga

en cuenta las características de éstas, así como los factores positivos y negativos que favorezcan la mejor actuación profesional.

FACTORES DE RIESGO Y ACTITUDES PARENTALES NEGATIVAS EN DIVORCIO

El Punto de Encuentro es, teniendo en cuenta la importancia esencial que supone en los menores mantener una adecuada relación con ambos progenitores acorde a lo manifestado en el apartado anterior, un servicio social especializado fundamentalmente destinado a los menores como recurso preventivo del riesgo emocional derivado del incumplimiento del régimen de visitas con aquellos progenitores o familiares que así lo tienen reconocido.

Se debe considerar para la intervención técnica desde el PEF, que un proceso de separación/divorcio, representa en el niño una experiencia muy estresante a corto, medio y largo plazo, como refiere la Asociación Americana de Psiquiatría (1987, APA). No es el divorcio o la ruptura en sí misma la que determina las alteraciones en los niños, sino variables que acompañan a la ruptura familiar y que continúan actualizándose en la posterior dinámica que se crea.

Existen una serie de factores de riesgo que si no se amortiguan o se extinguen puede dar lugar a que el niño desarrolle psicopatologías. Estos factores de riesgo son:

- Ausencia física y emocional de la figura parental que no convive habitualmente con los hijos.
- Conflictos antes y durante la separación.
- Discrepancia en las pautas educativas.
- Perder el contacto con familiares, amigos y profesores.
- Relaciones padres e hijos de poca calidad.
- Cambios en las condiciones económicas.
- Presencia de psicopatología en o las dos figuras parentales.

- Actitudes victimistas en los progenitores.
- Dificultades de ajuste emocional en el niño.
- Múltiples cambios familiares.

Por otro lado, además de lo anterior, en procesos de ruptura familiar pueden darse actitudes maternas y paternas negativas y de riesgo para la salud psicológica del menor tales como:

- Impedir el contacto del hijo con el progenitor no custodio.
- Devaluar la imagen del progenitor ante los ojos del niño.
- Criticar/ insultar al ex cónyuge.
- Sobreproteger al niño.
- Impedir que el niño asuma responsabilidades por pena hacia él.
- Compartir con el niño los sentimientos que ha generado la separación (odio, rabia, agresividad...).
- Poner en contra a los hijos de la nueva pareja del ex cónyuge.
- Colocar al niño en el papel de juez: «¿Con quién quieres irte este fin de semana, con papá o con mamá?»
- Compartir detalles de infidelidades, vida íntima...
- Hacer sentir al niño culpable por querer ver al otro progenitor.
- Programar actividades que obliguen al niño a elegir entre éstas o la estancia con el progenitor no custodio.
- Poner a prueba la lealtad del niño.
- Utilizar a los hijos para trasladar comunicaciones al otro progenitor.

Desgraciadamente con ello lo que se está haciendo es trasladar al hijo la responsabilidad sobre el bienestar psicológico de los padres. Esta sobrecarga dificultará la evolución natural como niño y afectará a su salud psicológica.

La detección de las actitudes negativas de los progenitores en relación a sus hijos es fundamental en el Punto de Encuentro, por lo que los profesionales que integran el equipo técnico del mismo precisan de técnicas y herramientas que permitan intervenir de manera eficaz con ellas y transformarlas en actitudes positivas que favorezcan el desarrollo emocional de los menores. Sin embargo,

si lo que se pretende es favorecer una intervención integral que permita conseguir la normalización de las relaciones de los menores con ambos progenitores y con ello superar la situación de crisis familiar, es necesario considerar un modelo de intervención que se adapte a las características de los conflictos derivados de las situaciones de ruptura familiar por procesos de separación y/o divorcio, considerando a la mediación como el modelo de intervención que por excelencia se adapta a dichos conflictos.

EL MODELO DE MEDIACIÓN Y PUNTO DE ENCUENTRO FAMILIAR

En primer lugar se debe analizar el perfil de familia que acude al PEF y el tipo de conflicto que sostienen para valorar la adecuación del modelo de Mediación como modelo válido de gestión de dichos conflictos.

Se puede confirmar que de forma generalizada las familias que acuden al PEF han acudido previamente al sistema judicial (excepto en casos derivados desde Instituciones que tienen reconocida la competencia en protección de menores) para resolver una situación de crisis familiar donde una de las consecuencias de la misma es el inadecuado cumplimiento del derecho de visita de los menores.

Estas familias se caracterizan por una alta judicialización del conflicto como consecuencia de un amplio fracaso en la búsqueda de soluciones que permitan realizar de manera adecuada el régimen de visitas de los menores con sus progenitores no custodios, siendo uno de los efectos de esta situación la continua actualización y la creciente complejidad del conflicto existente entre los progenitores.

Es fácil intuir, por tanto, la complejidad de los conflictos familiares que acuden al sistema judicial lo que exige el empleo de unas técnicas específicas para su abordaje que pueden no ser eficaces si no se apoyan en:

- 1 un modelo comprensivo del conflicto y
- 2 en una teoría del cambio.

En esta forma de comprender el conflicto es donde entra la Mediación: «Entender la mediación como un proceso para la construcción de un espacio cooperativo dentro del ciclo evolutivo del conflicto familiar» (Bolaños, I., 2008) lo que supone aceptar una visión de transformación del conflicto en lugar de resolución del mismo. La figura del mediador/a es un elemento más en la construcción de esa nueva realidad (Bolaños, I. 1998). Las técnicas utilizadas y la relación establecida con las partes están mediatizadas por esa manera de pensar.

El modelo de cambio que más se adapta a los conflictos familiares judicializados que acuden al PEF es la Mediación Transicional. Ésta considera que en los conflictos familiares existe una dimensión temporal ligada íntimamente al ciclo evolutivo de la familia, de tal manera que un avance en el ciclo puede conllevar situaciones conflictivas, siendo necesario una serie de transacciones que permitan avanzar hacia la siguiente fase.

Para apoyar la comprensión del modelo, es necesario entender dos conceptos:

- Espacio transicional: negociaciones relacionales que los diferentes miembros de la familia llevan a cabo cada vez que es preciso un avance en su ciclo evolutivo. No se puede afirmar que las negociaciones sean la causa del cambio pero tampoco la consecuencia, sino que forman parte del cambio, el cual no es posible sin ellas.
- Espacio transaccional: incluye los procesos necesarios de renegociación que permiten tomar las decisiones sustantivas, en este espacio se acuerdan cuestiones materiales o de contenido.

A modo de ejemplo: una pareja en proceso de ruptura. Las cuestiones económica, uso de la vivienda familiar, convivencia con los hijos..., forman parte del espacio transaccional y lo relativo a la ruptura de la relación de pareja, la nueva relación parental que se derive de la

ruptura será el espacio transicional (nuevo ciclo familiar, transición).

La mediación ofrece un espacio transaccional y transicional adecuado al momento específico de la evolución de la familia y sus conflictos.

PERFIL DE FAMILIA DEL PEF SUSCEPTIBLE DE INTERVENCIÓN DESDE EL MODELO DE MEDIACIÓN

¿En qué tipos de familias que acuden al PEF sería viable este modelo de Mediación Transicional?

Considero, desde la experiencia de más de una década gestionando y supervisando intervenciones técnicas de equipos de PEF desde la entidad Espacios de Mediación, que hay un perfil de casos cuya representación en el PEF es alrededor del 20-30% del total de familias y que tiene las siguientes características:

- 1 Existencia de un buena relación paterno filial (progenitor no custodio e hijo) anterior a la ruptura. Ejemplos donde no sería posible: padres abandonónicos, negligentes, padres ausentes, serios problemas de comunicación con sus hijos...
- 2 Aprobación de visitas por parte del progenitor custodio.
- 3 Intensidad de conflicto entre ambos progenitores no elevada.

No se puede olvidar el tener en cuenta que los progenitores como partes diferenciadas tienen su propia Teoría de Cambio que les permite practicar soluciones a sus conflictos, y es muy importante que sean identificadas.

¿Cual sería la Teoría de Cambio que mas frecuentemente han utilizado las familias que acuden al PEF? Basándonos en los modelos establecidos por Schwebel (1994), sería el Modelo legal o la Mediación Estructurada de Coogler, en donde la clave está en :

- Definición clara de reglas y normas.
- Crear atmósfera (con esas normas y reglas) que permita:
 - 1 Bloquear estrategias competitivas.
 - 2 Fomentar y reforzar la conducta cooperativa.

LA INTERVENCIÓN DEL MEDIADOR EN EL PEF

Hacia las familias que acuden al PEF, el mediador debe tener:

- actitud sensible y respetuosa hacia el conflicto que presentan las partes (atañe a los hijos de la pareja)
- actitud sensible y respetuosa hacia el tipo de negociación de las partes.

Ante esto el técnico-mediador del PEF propone un diseño de intervención, basándose en un modelo de actuación que, aún no teniendo relevancia legal, va a ayudar a realizar transacciones importantes para las partes en conflicto. El técnico-mediador del PEF va a proponer un camino que reconoce la necesidad de un tiempo (proceso) y un lugar para las transacciones familiares. El cambio se produce cuando se llevan a cabo una serie de transacciones exitosas que conllevan un salto de nivel, una transición en el desarrollo del conflicto. Esto quiere decir que el cambio no es el acuerdo al que llegan las partes, como por ejemplo en el tiempo que convive el menor durante las vacaciones escolares con uno u otro progenitor, sino el proceso recorrido para conseguirlo.

Es importante destacar que si la Teoría del Cambio del mediador del PEF es «Si tenéis un conflicto, lo que hay que hacer es resolverlo llegando a un acuerdo» y sus técnicas van dirigidas únicamente a fomentar el acuerdo, eso es justamente lo que no hay que hacer pues el cambio está en el proceso de conseguir llegar, no en el acuerdo en sí mismo. El intento de solución del mediador del PEF puede acabar convirtiéndose en parte del problema. Para poder intervenir como técnico-mediador en el PEF, es esencial reconocer unos principios de actuación:

- Los progenitores disponen de recursos personales para resolver problemas.
- Los progenitores deben recuperar su capacidad para tomar decisiones. La intervención en el PEF debe promover la devolución del poder perdido.
- En los procesos de separaciones-divorcio lo legal y lo emocional van mezclados, no son independientes, se afectan mutuamente.

- Es importante conseguir acuerdos mínimos pues sienta las bases para una constructiva y progresiva resolución del conflicto.
- El técnico-mediador se basa en el rol de padres para construir espacios cooperativos.
- El divorcio conyugal no puede implicar el divorcio parental.
- Afecta más a los menores, las dificultades y los conflictos latentes y encubiertos entre sus padres, que la ruptura en sí misma (Jacobson, Wallerstein y Kelly, 1990).
- Las decisiones sobre los hijos menores las toman los adultos.
- El mejor interés de los hijos es el mejor interés de los padres.
- El hijo no es un sujeto pasivo: participa activamente en la dinámica familiar asumiendo a veces roles que no le corresponden.

FASES DEL MODELO DE ACTUACIÓN DE MEDIACIÓN EN EL PEF

Desde Espacios de Mediación, se plantea un Modelo de intervención desde la mediación que incida directamente en la relación padres e hijos así como en la relación de los menores con otros familiares con derecho de visita, donde se ha de tener en cuenta en la intervención con menores el adecuar las visitas y la relación en función de las necesidades de éstos acordes a su edad destacando una serie de tareas psicológicas esenciales para que se superen situaciones de ruptura familiar por parte de los hijos:

- Comprensión y significado de la ruptura.
- Afrontar la pérdida y el enfado que produce en los menores.
- Elaborar las posibles culpas.

Por otro lado, en la intervención con los adultos se debe intervenir en:

- Reestructurar las relaciones paterno filiales, adaptándolas a las necesidades que la nueva situación ha generado en los menores.
- Reestructurar la relación Interparental con cada uno de ellos.

A continuación se expone de forma sintética el modelo de Mediación como modelo de actuación que desarrolla Espacios de Mediación en los PEF aplicado en aquellas familias susceptibles de intervención mediadora:

- 1 Acogida de la familia: el realizar un contexto de trabajo conjunto y cooperativo entre los progenitores y el técnico-mediador del PEF va a propiciar la calidad en la intervención. Es necesario iniciar la intervención con un compromiso por parte de los progenitores de colaboración en el diseño de intervención realizado por el profesional de referencia que será su técnico-mediador de apoyo a la familia.
- 2 Inicio del desarrollo del régimen de visitas en los términos de la Resolución Judicial.
- 3 Intervención individualizada con ambos padres, con objetivos orientados a la mejora de las relaciones paterno filiales:
 - Habilidades para colaborar en la reorganización familiar.
 - Mantener una disciplina adecuada.
 - Conservar los rituales.
 - Garantizar unos mínimos de seguridad emocional para los hijos.
 - Evaluar las mejoras en la relación y consecución de acuerdos relacionados con el régimen de visitas.
- 4 Valorar los indicadores de cambio, siendo éstos:
 - La voluntad de las partes de encontrar salida a la situación actual.
 - La capacidad de influencia de cada parte en la solución.
 - La comprensión del conflicto de cada parte que permita flexibilizar posturas.
 - Aumentar de los puntos de vista y compartir alternativas de manera que favorezca la consecución de acuerdos.
 - Actitud empática entre las partes.
 - Compromisos entre ambas partes y su nivel cumplimiento.
- 5 Primeros encuentros conjuntos, una vez valorado como positivos los in-

dicadores de cambio y contando con la colaboración de las partes.

- 6 Proceso de mediación con ambos progenitores orientado a la autonomía de la familia que le permita prescindir del PEF.
- 7 Planificación de entregas fuera del PEF: proceso de salida.
- 8 Salida autónoma del PEF.

RESULTADOS DE LA APLICACIÓN DEL MODELO DE MEDIACIÓN EN LAS FAMILIAS DE PEF

En Espacios de Mediación consideramos como indicadores de éxito de la intervención las bajas motivadas por «acuerdo entre las partes». Este ítem nos permite medir el modelo de intervención que desarrollamos. En concreto, se ha medido el resultado de la aplicación del modelo de Mediación Transicional en aquellos casos susceptibles de desarrollo: aquellos que cumplen el perfil definido en el primer apartado.

Los resultados han sido:

- MUESTRA: casos 102 familias de PEF.
- PERIODO: años 2005-2006-2007.
- RESULTADOS: año 2007.

Perfil de los casos por tipologías de conflictos:

- 32 casos con Ordenes de Alejamiento.
- 70 casos sin Ordenes de Alejamiento:
- 4 casos con problemática de Salud mental en el Progenitor no Custodio. Tipo de Servicio: Visitas Tuteladas. Tiempo de permanencia en el PEF: entre 12 y 36 meses.
- 3 casos con problemática de alcoholismo en el Progenitor no custodio. Tipo de Servicio: Visitas Tuteladas. Tiempo de permanencia en el PEF: entre 12 y 36 meses.
- 63 casos con incumplimientos reiterados de visitas, de los cuales:
- 32 con alta judicialización del conflicto entre las partes y elevada intensidad del conflicto. Divorcio desde hace más de tres años. Tipo de servicio: 9 Visitas tuteladas. 3 Visitas. 20 Entregas y Recogidas. Tiempo de permanencia en el PEF: entre 6 y 36 meses.

BAJAS REALIZADAS

59 casos, lo que supone el 55% del total de casos. De las 59 bajas producidas a continuación desglosamos los motivos de las bajas.

N = 59

MOTIVO	Nº	PORCENTAJE
No comienza la intervención	11	19%
Acuerdo entre las partes	19	32%
Finalización de medidas civiles	12	20%
Incumplimiento reiterado	10	17%
Otros*	7	12%

* Los motivos de las 7 bajas indicadas en «Otros» son las siguientes:

- 1 expediente «Actitud del PNC durante las visitas»
- 1 expediente «Mayoría de edad del menor»
- 1 expediente «Fallecimiento del PNC»
- 2 expedientes «Cambio de domicilio»
- 2 expedientes «Renuncia del PNC a las visitas»

De las 19 bajas (32%) conseguidas por «Acuerdo entre las partes» corresponden al perfil de las familias:

- Baja Judicialización del Conflicto.
- Entre 1 y 8 años de tiempo transcurrido desde el divorcio.
- Tiempo de permanencia en el PEF:
 - 2 casos: se consigue la baja a los 18 meses de permanencia.
 - 1 caso : se consigue la baja a los 10 meses de permanencia.
 - 16 casos: se consigue la baja entre 4 y seis meses de permanencia.

Estas familias corresponden a 19 de las 31 familias en donde se aplicó el modelo de Mediación Transicional. Con el resto de familias (12 familias) donde se aplicó este mismo modelo se continuó la intervención y se dieron de baja posterior al 2007, siendo la media de tiempo de intervención de 4,8 meses. El motivo de la baja fue «Acuerdo entre las partes».

Por los resultados conseguidos, se puede considerar que el modelo de Mediación Transicional se adapta al perfil de familias del PEF en donde:

- no hay una alta judicialización del conflicto;
- el tiempo transcurrido desde el divorcio no es determinante para prever el éxito o no de la Mediación;
- estancia corta o breve en el recurso: sólo 2 familias llevan más de un año en el servicio, por lo que cuanto más tiempo permanecen en el PEF menos posibilidades éxito de la intervención mediadora.

Con ello podemos concluir que:

- El Modelo de Mediación Transicional es idóneo como modelo de intervención técnica en el PEF, en aquellas familias que cumplen los requisitos señalados.
- Las intervenciones mediadoras, aquellas que se utilizan con cada parte por separado utilizando las técnicas de mediación y los principios de la misma relacionados con el rol del técnico-mediador del PEF (imparcialidad y neutralidad condicionada al interés del menor), cumplen una extraordinaria función en el control del conflicto y evitación de escalada del mismo.
- Las posibilidades de Mediación en los PEF cuentan con garantías de éxito si somos capaces de distinguir las distintas tipologías de conflictos familiares que acuden al mismo, así como su nivel de conflicto.

- 7 con divorcio desde hace menos de un año. Poca judicialización del conflicto. Tipo de servicio: Entrega y Recogida de menores. Tiempo de permanencia en el PEF : entre 2 y 6 meses
- 19 con divorcio entre 1 y 3 años. Poca judicialización del conflicto. Tipo de servicio: Entrega y Recogida de Menores. Tiempo de permanencia en el PEF: entre 2 y 18 meses.
- 5 con divorcio desde hace más de 3 años y poca judicialización del conflicto. Tipo de Servicio: Entrega y Recogida de menores. Tiempo de permanencia en el PEF: entre 4 y 12 meses.

Se aplica el Modelo de Mediación Transicional en 31 casos, seleccionando aquellos donde existe poca judicialización del conflicto. En el resto de los casos sin Órdenes de Alejamiento, (39) se aplican Intervenciones que utilizan Técnicas Mediadoras. En los casos con Órdenes de Alejamiento (32) se aplica con rigor la Resolución Judicial, sin intervención mediadora.

BIBLIOGRAFÍA:

- BENEDEK, E.P. y BROWN, C.F. (1999): *Cómo ayudar a los hijos a superar el divorcio*. Barcelona: Medecci.
- BOLAÑOS, I (2008): *Hijos alineados y padres alienados*. Madrid: Reus.
- CORTÉS ARBOLESA, M.R. y CANTÓN DUARTE, J. (2007): *Conflictos entre los padres, divorcio y desarrollo de los hijos*. Madrid: Pirámide.
- CASDTELLS, P. (2009): *Los padres no se divorcian de sus hijos*. Madrid: Aguilar.
- DOLTO, F. (1989): *Cuando los padres se separan*. Barcelona: Paidós.
- ISAACS, M.B., MONTALVO, B. y ABELSHON, D. (1988): *Divorcio difícil: Terapia para los hijos y la familia*. Buenos Aires: Amorrortu.
- LIBERMAN, R. (1980): *Los hijos ante el divorcio*. Barcelona: Hogar del Libro.
- ROJAS MARCOS, L.: *La pareja rota: Familia, crisis y superación*. Madrid: Espasa.
- VALLEJO NÁGERA, A. (1993): *Los hijos de padres separados*. Madrid: Temas de Hoy.

PUNTO DE ENCUENTRO FAMILIAR, UNA TRANSICIÓN HACIA LA MEDIACIÓN INTRAJUDICIAL

FAMILY MEETING POINTS, A TRANSITION TOWARDS INTRA- JUDICIARY MEDIATION REHABILITATION

Mar del Rey Gómez-Morata

Psicóloga y mediadora

Resumen: En una separación difícil es importante poder intervenir utilizando todas las herramientas a nuestra disposición para minimizar el impacto de la crisis en los miembros de la familia, sobre todo en los más pequeños.

El Punto de Encuentro Familiar no debería existir más que como último recurso. El reto de los profesionales que trabajan con familias donde se haya producido un alto nivel de conflictividad, es ser capaces de prevenir que acaben allí y, si inevitablemente las familias tienen que asistir al Punto de Encuentro Familiar, que esto sea sólo durante un tiempo limitado.

Una de las formas de contribuir a que las familias resuelvan los problemas relacionados con la separación, es la utilización de acciones mediadoras que pueden servir para allanar el camino hacia una mediación intrajudicial.

Abstract: In a difficult separation it is important to be able to act and use all the tools available to minimise the impact of a crisis upon the family members, especially the youngest ones.

Family Meeting Points should not exist other than as a last resource. The challenge that have to face professionals working with families where a high level of conflicts have occurred is to be able to prevent their attendance to the Family Meeting Point; however, if families cannot avoid attending there, this should be at least for a limited length of time.

Of one the ways in which we can contribute with the families to solve separation-related problems is to use mediation actions that might be useful to pave the way towards intra-judiciary mediation.

Palabras-Clave: separaciones difíciles, régimen de visitas, herramientas de mediación, empoderamiento, legitimación, mediación intrajudicial, comunicación.

Key words: difficult separations, visits schemes, mediation tools, empowerment, legitimisation, intra-judiciary mediation, communication.

EL PUNTO DE ENCUENTRO FAMILIAR: UN RECURSO DESGRACIADAMENTE NECESARIO

A lo largo de la vida de una familia, ésta va a tener que enfrentarse a diversas dificultades que deberá resolver. En ocasiones no será capaz de hacerlo por ella misma y deberá solicitar ayuda de los profesionales, o como ocurre que acuden a un Punto de Encuentro Familiar, esta ayuda será impuesta.

Podríamos comparar el Punto de Encuentro Familiar (en adelante PEF) con una red protectora similar a la utilizada por los trapecistas en el circo. Los otros profesionales que intervienen con la familia: terapeutas de familia, mediadores, serían los trapecistas que cuelgan de los columpios superiores. La familia, sería el trapecista que va de lado a lado, ayudándose de los brazos de los otros trapecistas para hacer sus cabriolas. Si las dificultades hicieran que no se pudiera sostener, caería en la red. Cualquiera que haya ido al circo, sabe que si un trapecista pierde las manos de alguno de sus compañeros y cae a la red, éste vuelve con toda la rapidez posible a subir, muchas veces usando el impulso de la propia caída. Por este motivo, la red protectora o PEF no funcionaría sólo como continente sino también como resorte, que lanzaría a la familia a volver a los brazos de otros profesionales, entre los que se encuentran los mediadores.

Los PEF surgen como respuesta a la necesidad de un lugar donde se pueda realizar el régimen de visitas de una manera segura y controlada. Cuando el conflicto entre la pareja permanecía vivo después de la separación y cada encuentro suponía un incumplimiento y una agravación de las dificultades, se buscó una solución a estas realidades, sobre todo por los hijos que tenían que ser testigos de las dificultades de sus padres y a veces eran utilizados como armas arrojadas.

Antes de existir los puntos de encuentro, algunos de los intercambios para garantizar que no hubiera problemas se realizaban en comisarías o en la Guardia

Civil, no se trata de los lugares más adecuados para las familias. En ese momento era necesario un recurso donde realizar el régimen de visitas o el intercambio, que posibilitara el cumplimiento del mismo. Pero un PEF no es sólo un lugar más adecuado que los anteriores, porque puede aportar algo más, puede funcionar como resorte que ayude a los padres y madres a recuperar su responsabilidad en el cuidado de los hijos y a gestionar mejor las dificultades del día a día.

En la actualidad hay más recursos (en muchos casos públicos) destinados a ayudar a las familias cuando la pareja se plantea la separación; la mediación es uno de ellos, pero incluso si se iniciara un procedimiento contencioso, ya en muchos juzgados, se ofrece la posibilidad de acudir a mediación intrajudicial. Todos estas intervenciones contribuirán a que los progenitores encuentren una manera de llevar a cabo las entregas y recogidas de sus hijos sin problemas. Si aún así la familia cayera de los brazos de la mediación, entonces aparecerá la red del PEF para evitar el golpe, pero los trapecistas/profesionales: mediadores, terapeutas, seguirán estando ahí tendiendo sus brazos dispuestos a ayudar. Y la red/PEF podrá ejercer de resorte para enviar de nuevo a los progenitores a adoptar un papel activo en la resolución de sus dificultades.

La primera vez que oí hablar de un punto de encuentro familiar, pensé en ese lugar donde tenían que acudir los niños y niñas cuando perdían a sus acompañantes. Ya fuera en un centro comercial o en un parque de atracciones, había una característica que los agrupaba a todos: la temporalidad, nadie permanecía mucho más tiempo del necesario. Creo que la temporalidad debería definir a su vez los puntos de encuentro familiar, éstos actuarían como un recurso de apoyo pasajero para la familia, para que después pudiera seguir su camino fuera de él. Resulta fácil de entender que cualquier sala del punto de encuentro por muy bonita que sea y muy bien preparada que esté, siempre parecerá más fría

que la butaca del cuarto de estar de casa. El PEF no podrá cumplir su función si se entiende que el servicio que ofrece, va a ser para siempre.

La pareja, después de la separación y los cambios que ésta conlleva, está pasando por un momento difícil. Aquello que un día soñaron juntos, ha muerto y ahora han de continuar con la vida, sabiendo que han fracasado en un proyecto que inicialmente les ilusionó. Se sienten vulnerables y por ese motivo desconfían de sus habilidades personales para salir de él y por supuesto desconfiarán más aún de las habilidades del otro. El malestar causado por la separación y quizá también por la mala relación previa a ésta, provoca una deslegitimación de ambos miembros de la pareja. El papel de los profesionales que trabajen con ellos será fundamental para conseguir que se impliquen. Si en cambio, se permite que se relajen y no participen en las decisiones que tienen que ver con su familia y su futuro, de alguna manera, se está apoyando su idea de que son incapaces. Será fundamental estimularles para que se hagan cargo de sus vidas y de las de sus hijos.

¿CÓMO SON LAS FAMILIAS QUE ACUDEN AL PUNTO DE ENCUENTRO FAMILIAR?

No seríamos realistas si idealizásemos a las familias que acuden al PEF. Normalmente los casos que son derivados desde los juzgados, o están muy cronificados, o entrañan una gran dificultad, o ambas cosas a la vez.

A pesar de que la mediación es cada vez más conocida, la cultura de la paz y el diálogo no está tan extendida como sería deseable, por lo que habrá casos de separación o divorcio que inicien su andadura como procedimientos contenciosos en los juzgados. Allí no sólo no se ofrecerá una solución adecuada al conflicto sino que se que se crearán otros añadidos.

Los Puntos de Encuentro Familiares aparecerán con el mismo objetivo de partida que la mediación familiar en ruptu-

ra: proteger a los menores del conflicto entre los padres, si bien en el caso de los PEF el grado de conflicto es mucho mayor y complejo.

¿Qué mejor manera de proteger a los hijos que apoyar a los padres en la resolución del mismo? El objetivo de todos los profesionales que trabajen con estas familias debería ser el de fomentar y potenciar sus habilidades de solución de problemas y comunicación para prevenir futuras dificultades.

Hasta el momento de la separación quienes se hacían cargo de la protección de sus hijos eran los progenitores, y lo lógico sería que después de la separación fuera igual (salvo excepciones bien justificadas).

La idea de responsabilidad que tanto se fomenta en la mediación, también aparece en las familias que acuden al PEF. El reconocimiento y la legitimación serán fundamentales para garantizar un futuro en el que la familia sea capaz de adaptarse a los cambios que plantee la separación, pero también a aquellos que surjan como parte del ciclo vital.

Marinés Suares afirma: «los sistemas caóticos son muy sensibles y un pequeño cambio puede producir grandes modificaciones, ya sea reorganizando el sistema hacia el crecimiento o llevándolo a la destrucción.» Las familias que acuden al PEF suelen ser este tipo de sistemas, por este motivo con ellas conviene actuar con cautela, pero ello no impide aprovechar esta oportunidad para intentar mejorar la relación y la calidad de vida de los hijos e hijas.

El camino de la familia, puede haber sido largo hasta llegar al PEF, en ocasiones, han pasado por distintos recursos antes de terminar allí, con el desgaste que esto supone.

Resulta importante plantearse qué les ha llevado a la situación en que se encuentran, para poder entenderles mejor. Podríamos hipotetizar algunos factores de vulnerabilidad:

- Mala relación de pareja durante años
- Ruptura conflictiva, no aceptada por los dos miembros

- Duelo no elaborado de la ruptura
- Excesiva participación de la familia de origen en el conflicto de pareja (y en la vida de la pareja en general)
- Judicialización de los problemas de pareja
- Delegación de la pareja en otros para tomar decisiones importantes
- Ausencias del progenitor que no tiene la custodia sin explicación después de la separación.
- Encuentros conflictivos entre padres-hijos
- Trasladar el conflicto de los progenitores a los hijos y hacerles partícipes del mismo.

Carolina Gianella habla de cuáles son los retos de la familia en un período inmediatamente posterior a la separación: «la evolución de los miembros, y especialmente de los hijos, depende de la cohesión y la flexibilidad del sistema. Es decir, la familia debe mantenerse lo suficientemente ligada como para que los hijos no pierdan el sentimiento de pertenencia, y a la vez, ser lo suficientemente flexible como para acomodarse a los cambios. También es fundamental que las fronteras del subsistema parental se conserven y que los padres sostengan su jerarquía para poder continuar cumpliendo funciones nutricias y normativas».

Para las familias que acuden al PEF que tienen las características antes descritas, en las que actúan diversos factores de vulnerabilidad, este reto es aún más difícil pero igualmente necesario por lo que los profesionales que trabajen con ellas, deben ser conscientes de que éstos son los objetivos hacia los que hay que tender.

OBJETIVOS DE INTERVENCIÓN CON LAS FAMILIAS DONDE SE HA PRODUCIDO UNA SEPARACIÓN CONFLICTIVA

Hemos hecho referencia a objetivos más generales del PEF, a continuación describiremos algunos de los más específicos en los que habrá que trabajar.

- Centrar la atención de los progenitores en sus hijos, de tal manera que

sean capaces de anteponer las necesidades de estos a las propias

- Hacerles conscientes de sus responsabilidades: es habitual en este tipo de parejas que han iniciado procedimientos contenciosos se encuentren inmersos en la dinámica de ganar-perder, que vayan buscando un culpable de la situación en la que están los menores y no se den cuenta de su responsabilidad en esta situación. Por ejemplo, si el niño presenta problemas en la escuela, el padre dirá que es culpa de la madre que no le ayuda en las tareas, y la madre que es por culpa a del padre porque cuando está con él, el niño no hace los deberes. Si no se consigue salir de este círculo nadie hará nada para solucionar el problema escolar.
- Legitimarles en su papel de padre y madre: ayudarles a ver que ellos son capaces de tomar decisiones que incumben a sus hijos y no sólo eso, tienen la responsabilidad de hacerlo. El hecho de haber cedido durante tiempo sus responsabilidades a terceros (abogados, jueces), unido a la mala imagen que se han ido forjando de cada uno de ellos, hace que vean al otro como incapaz de cuidar de los hijos.
- Restablecer o mejorar la comunicación entre los progenitores: en ocasiones el deterioro de la relación de pareja hace que ésta sea incapaz de tomar decisiones. La comunicación se vuelve prácticamente inviable, por ello se sienten impotentes a la hora de resolver sus conflictos. Cuando los progenitores acuden al PEF la comunicación suele estar muy deteriorada: en los últimos tiempos se han comunicado a través de terceras personas o, peor aún, no se han comunicado. Uno de los objetivos del centro será restituir esa comunicación parental y fortalecer los recursos de los padres a la hora de tomar decisiones que tengan que ver con sus hijos.
- Actuar como puentes para trasladar los mensajes entre los progenitores:

cuando se actúe como mensajero entre los progenitores, utilizarlo como una prueba de la necesidad de interrelación y comunicación entre ellos en aspectos relacionados con la vida de sus hijos.

- Involucrar a la familia extensa: buscar quienes puedan actuar o actúen como figuras neutrales o mediadores naturales, aquellos familiares políticos con los que se tenía buena relación, las personas de la familia con una actitud más conciliadora. Si desde el PEF no se puede tener relación directa con ellos, por lo menos ser consciente de su existencia y de la capacidad de influencia sobre la familia que acude al centro.

Sluzki analiza las personas que aparecen en el entorno de la pareja tras la separación. Habla de amigos anteriores a que la pareja se rompiera, que han adoptado una posición neutral. Será positivo mantenerlos y alentarlos para ayudar a la familia en su transición hacia una convivencia pacífica. Habla también de «dobles agentes» que transmiten información de uno y otro. Y, por último, de «gente del otro bando», normalmente familiares, que mantienen relación o bien para no perder contacto con los niños, o bien por un sentido de equidad.

Hay que tener en cuenta que la forma en que se ha llevado a cabo la separación influye en cómo reaccionan las personas que componen la red social. Esto es, si ha habido violencia o hay una infidelidad o una situación de claro desequilibrio donde uno se puede considerar «víctima» del otro, las posiciones de los amigos se polarizan, entonces, más hacia la víctima, sólo manteniendo el perseguidor, amigos cercanos a él antes de la relación.

En definitiva, el objetivo primordial con las familias sería que los progenitores fueran capaces de seguir ejerciendo su papel de padres independientemente de que no se mantenga la relación de pareja.

El PEF puede ayudarles a ir tendiendo hacia ese objetivo pero también ac-

tuará como resorte para acudir a distintos recursos que puedan servir de ayuda a la familia, como la mediación o la terapia familiar.

En los casos que no estén muy cronificados, el paso por el PEF les puede ayudar a asumir la responsabilidad de su papel de padres, minimizar el conflicto y que los intercambios pasen a hacerse fuera del centro sin problemas y sin la necesidad de la intervención de otros profesionales. Pero también podría pasar que las problemáticas estén muy cronificadas y no se consiga ningún avance. Si esto ocurre, si no hay cambios, o no los suficientes como para normalizar la relación, y los progenitores no son capaces de llegar a acuerdos, habrá que terminar la intervención.

INTERVENCIÓN EN EL PUNTO DE ENCUENTRO FAMILIAR

Se ha hablado mucho de si en el punto de encuentro se realiza intervención o no. En realidad, establecer un recurso al que la familia tiene que ir normalmente obligada, ya es una forma de intervención, e indudablemente la presencia de los profesionales que hay en el recurso (aunque no hicieran nada) también influirían en la familia.

Esto recuerda al cuestionamiento que hace Aldo Morrone de las definiciones del mediador como un profesional «puro y neutro» que no influye ni interfiere de ninguna manera entre los mediados. Él afirma que el mediador ejerce una influencia sobre la familia, aunque sea por el mero hecho de estar presente, al igual que lo haría cualquier persona que se relacionara con ellos.

En mi opinión, no sólo se puede intervenir en el PEF, sino que es totalmente necesario. Si pensamos en la Zona Proximal de Desarrollo que definió Vigotsky, podríamos afirmar que la intervención consistirá en crear un andamiaje que permita a la familia aprender nuevas habilidades (también afianzar sus competencias) y a partir de ahí seguir avanzando.

¿Cómo asistir al PEF puede ayudar a los progenitores a responsabilizarse del cuidado de sus hijos? En un primer lugar la rigidez de cumplir con lo establecido en el régimen de visitas y la supervisión del juzgado, servirán como una forma de control externo.

Será importante que en un principio se pongan límites desde fuera a la guerra que mantienen entre ellos. El PEF actuará como una tregua artificial. Lo ideal sería que los progenitores aprendieran de los límites y que este parón contribuyera a que prestasen más atención a los problemas de sus hijos y menos a los suyos propios.

Y ¿cómo se puede mantener la tregua en el PEF? Igual que en las sesiones conflictivas de mediación, intentando que no haya una escalada del conflicto, procurando sacar el lado positivo de ambos padres y buscando los lugares comunes y no los desencadenantes de discusiones que no llevan a ningún lado, más que a afianzar su idea de que es imposible relacionarse entre ellos.

Si no hay un motivo por el que el padre y la madre no se puedan ver entre ellos (como puede ocurrir si existe una orden de alejamiento), sería bueno que coincidieran en el intercambio, siempre bajo la supervisión de los profesionales del centro, en un principio, pero dejando luego más libertad si el resultado del mismo es bueno.

Cuando las familias acuden al PEF es de esperar que el número de denuncias en el juzgado baje. La «tregua» puede servir también para que aumente la confianza del otro como padre o madre de los niños, si se da cuenta de que están bien cuando están con él.

Pero todo esto no ocurre si no se da una intervención del PEF que favorezca la relación entre los padres. En un primer lugar esta relación será a través de la comunicación. Los profesionales del Punto de Encuentro suelen desempeñar una función de «correvidile» entre los progenitores, que pone en evidencia la necesidad de comunicación. Es decir, realizan una mediación puente.

Quizá al principio este intercambio de información se lleve a cabo sin que haya un contacto entre los progenitores, pero más adelante se podría hacer esa misma mediación puente en presencia de ellos, para poco a poco ir fomentando que hablen sin ayuda de nadie. Los profesionales podrán utilizar para facilitar la comunicación, herramientas de la mediación como: resumen, parafraseo, reflejo, preguntas circulares, etc.

En casos de separaciones extremadamente judicializados, puede ocurrir que haga años que los progenitores no están juntos en un habitación (aparte de la sala del juzgado) y el mero hecho de coincidir les suponga gran ansiedad, por lo que estar juntos un momento sin que pase nada malo, supondrá un gran avance. Así como un hecho extraordinario que apoye la visión de que otra relación más civilizada y adulta es posible.

El PEF también busca favorecer ese otro lado más positivo de los progenitores, que les ayuda a crecer y a avanzar y que sus hijos tanto necesitan. Los padres pueden tener una impresión de que son capaces (aumentando su autoeficacia) después de haber realizado intercambios en los que progresivamente hayan ido tomando más protagonismo.

Pero, además, garantizar que ambos progenitores desarrollen su labor con los hijos no sólo es importante desde el punto de vista de las necesidades de estos últimos, sino también para legitimarse entre sí. Muchas veces se tiene la impresión de que el progenitor que no vive con los hijos, no va a saber hacerse cargo de ellos, y de ahí surge una desconfianza y un miedo a que los niños no estén bien. Si los intercambios se realizan con normalidad, inicialmente con el apoyo del PEF, éste puede contribuir a tranquilizar al progenitor que tiene la custodia.

Cuando el PEF allana el camino en busca de una mayor flexibilidad que responda de manera más realista a las necesidades de los hijos y a la vida de una familia normalizada, es cuando está actuando como resorte para lanzar a la familia a los brazos de un nuevo trapicista.

Se podría incluso fomentar la realización de pequeños acuerdos puntuales, como, por ejemplo, alargar el tiempo de la visita unos minutos porque el niño esté en una celebración familiar, o cambiar el día del encuentro porque la niña tiene un cumpleaños. Estas son pequeñas formas de introducir a la familia en una cultura mediadora que les permite responder a sus necesidades mejor, así como sentirse más legitimados como padres.

Lo ideal sería que pequeñas intervenciones puntuales de este tipo, llevaran a los progenitores a darse cuenta de su capacidad de cambio, les empoderaran para luego hacerles ver que a través de la mediación, pueden tomar sus propias decisiones sobre la vida de sus hijos.

ESCUCHAR LA VOZ DE LOS HIJOS E HIJAS

En muchas ocasiones se define el punto de encuentro como un lugar neutral. Desde el momento en que decimos que el centro «protege» a los niños y niñas del conflicto de sus padres, se pone de manifiesto que la neutralidad está inclinada hacia el bienestar de los hijos. A lo largo de este artículo estamos viendo cuáles son los retos que tienen los progenitores para seguir siendo padres y madres después de una separación conflictiva, pero ¿cuándo escuchamos a los hijos?, ¿qué sabemos de sus necesidades si no se escucha su voz?

Aldo Morrone afirma que una buena manera de sacar a los padres y madres de sus posiciones extremas y poco colaborativas es, justamente, incluir a los hijos en el proceso de mediación. Diversas investigaciones señalan que la causa de los problemas que presentan los niños tras la separación radica en la menor capacidad e implicación de los padres en la atención de sus hijos antes, durante y después del divorcio.

En estos momentos en los que la proximidad de los padres y madres hacia los hijos es para ellos realmente importante, «la inclusión de la voz de los niños en las negociaciones sobre reorganización de la familia, correlaciona posi-

vamente con la habilidad de éstos para adaptarse a la nueva situación familiar y por tanto aminora los efectos negativos de la ruptura parental sobre ellos» (Mcintosh, J, 2000).

Quizá podríamos aprender de la mediación en este sentido para tener en cuenta también en los PEF la opinión de los niños y usar esa actitud más conciliadora que en ocasiones adoptan los progenitores cuando ambos están en presencia de sus hijos.

CONCLUSIÓN

El PEF surge con una función paradójica: por un lado, contribuir para que se dé la relación entre el padre o madre que no tiene la custodia y los hijos de ambos, es decir, busca preservar la intimidad familiar. Pero, por otro lado, lo hace dentro de un contexto restringido, frío y artificial: los encuentros han de producirse de una determinada manera, a una hora establecida, en un día fijo. Esto va en contra de la intimidad familiar o de una relación normalizada.

Cuando las relaciones entre los progenitores y sus hijos se desarrollan con normalidad, suelen caracterizarse por la flexibilidad, se van adaptando a las necesidades cambiantes de los hijos o hijas. Todos entendemos que una adolescente no va a querer pasar el mismo tiempo con su madre, ni de la misma manera, que una niña de meses. Pero cuando las familias llegan al PEF, después de haber tenido diferentes incumplimientos en el régimen de visitas establecido o acordado y haber cultivado una serie de conflictos judiciales a causa de esto, la relación se ha vuelto rígida, se ha ceñido a cumplir una norma. Es tan difícil encajar a una familia dentro de unas reglas fijas de relación como trazar una línea sobre las aguas del mar. No se puede controlar algo vivo y cambiante.

El PEF es necesario en separaciones o divorcios contenciosos donde cualquier contacto entre los progenitores tras la separación se vuelve difícil, llegando a provocar grandes discusiones regadas por denuncias y contradenuncias, situación

que contribuye a que el contacto entre los hijos y el progenitor que no convive con ellos se haya vuelto casi imposible.

Hoy en día se han hecho avances y hay diversos juzgados que cuentan con un servicio de mediación integrado o por lo menos informan a las parejas que se van a separar de manera contenciosa de la posibilidad de hacerlo utilizando otras vías. Los puntos de encuentro aparecieron hace años, para los casos más difíciles. Lo deseable sería que desaparecieran, dado que se ha intervenido con la familia antes de forma preventiva, evitando que llegaran a ese nivel de conflictividad.

Es cierto que en algunos casos, el PEF es desgraciadamente necesario pero no olvidemos que se trata de un recurso temporal que actúa como un resorte para ayudar a las familias a encontrar otra forma de resolver sus dificultades.

Pero para que desde el centro se pueda ayudar a las familias y realizar la intervención que hemos planteado en este artículo, es importante que se den una serie de condiciones básicas:

- Un número de usuarios que posibilite la intervención de los profesionales
- Una buena formación de los profesionales que trabajan en el PEF
- Una colaboración abierta y fluida con los juzgados y los recursos que realizan mediación y terapia familiar.

Si el PEF se convierte en un lugar masificado, en el que no se espera que los profesionales realicen ningún tipo de intervención (más allá que abrir la puerta y hacer firmar a los usuarios cuando vienen y se van), estamos perdiendo el potencial de un recurso que puede contribuir a la normalización de las relaciones y a la mejora de la calidad de vida a de muchas familias.

Un riesgo del PEF es ser una parte activa del conflicto y en lugar de actuar como una tregua impuesta, lo haga como un agente más, hay que evitar que esto se produzca a toda costa. Puede ocurrir que las familias totalmente imbuidas en el conflicto judicial en lugar de aprender un nuevo lenguaje, intenten llevar el PEF a su terreno y hacer que se posicione en el conflicto, desde ahí no se podrá ejercer una intervención positiva, por este motivo es importante la buena praxis de los profesionales que formen el punto de encuentro así como una supervisión del trabajo realizado.

BIBLIOGRAFÍA.

- BOLAÑOS J. I. (2008): Hijos alineados y padres alienados. Madrid: Reus.
- DE LA TORRE LASO, J. (2005): «Las relaciones entre padres e hijos después de las separaciones conflictivas». En Apuntes de Psicología. Vol 24, nº 1
- DOWLING, E. y GORRELL BARNES, G. (2008): ¿Cómo ayudar a la familia durante la separación y el divorcio? Los cambios en la vida de los hijos. Madrid: Morata.
- GIANELLA, C.L. (1998): Efectos psicosociales del divorcio en los hijos. Conferencia dictada en la Facultad de Psicología, U.D.A., Mendoza
- ISAACS, M.B., MONTALVO, B. y ABELSOHN, D. (2001) Divorcio difícil. Terapia para los hijos y la familia. Buenos Aires: Amorrortu.
- MCINTOSH, J. (2000): www.leadr.com/au
- PARKINSON, L. (2005): Mediación familiar teoría y práctica; (2005) Barcelona: Gedisa.
- SUARES, M. (1999): Mediando en sistemas familiares. Buenos Aires: Paidós.
- SUARES, M. (2003): Crisis Familiares. III Congreso Nacional de Mediación y II Encuentro de las Américas. México.

CASOS PRÁCTICOS

INTERVENCIÓN CON ACTUACIONES MEDIADORAS EN CINCO CASOS CONFLICTIVOS EN UN PUNTO DE ENCUENTRO FAMILIAR

INTERVENTION USING MEDIATION ACTIONS FOR FIVE CONFLICTIVE CASES AT A FAMILY MEETING POINT

Álvaro Rubio Álvarez* y Rocío Martín Galacho**

* Psicólogo. Mediador. Coordinador en Punto de Encuentro Familiar.

** Psicóloga. Mediadora. Técnico en Punto de Encuentro Familiar.

Resumen: En este artículo queremos reflejar las posibilidades que ofrece un Punto de Encuentro Familiar en la puesta en práctica de acciones mediadoras. Para ello hemos seleccionado una serie de casos reales en los que se utilizan la Mediación entre otros, como método de intervención y en los cuales se han obtenido objetivos positivos a tener en cuenta en lo referente a la resolución de conflictos familiares comunes en los PEF.

En primer lugar vamos a exponer cada caso haciendo una breve introducción de la situación familiar y las causas que originan la entrada en un PEF. Seguiremos con un análisis de la intervención realizada en cada caso, centrando dicha intervención en los objetivos, principios y técnicas de la mediación. Concluiremos exponiendo los resultados obtenidos en cada uno de los casos expuestos.

Abstract: In this article, the authors want to show the possibilities Family Meeting Points offer in order to implement mediation actions. To do this, a set of case Studies have been selected, in which Mediation is used, among others, as an intervention method, and also in which positive goals have been set for them to be used in addressing common family conflicts in Family Meeting Points.

Firstly, a presentation of each case is made by briefly introducing the family situation and the causes that made them to attend the Family Meeting Point. Then, an analysis of the intervention is made for each case, focusing on the goals, principles and mediation techniques used. To conclude, the authors present the results obtained in each case study.

Palabras-Clave: Punto de Encuentro Familiar, mediación, actuaciones mediadoras, conflicto familiar, régimen de visitas.

Key words: Family Meeting Point, mediation, mediation actions, family conflict, visits scheme.

INTRODUCCIÓN

«Bienestar del menor», «Es por el bien de mi hijo»... son frases muy recurrentes en un Punto de Encuentro Familiar (PEF). Realmente son estos menores los mayores perjudicados en la problemática familiar en la que están anclados los progenitores, viéndose sumergidos en un ambiente de hostilidad y bandos que perjudica tanto sus relaciones paterno filiales como su desarrollo vital.

En ocasiones, los adultos comienzan una batalla tras una ruptura sentimental. Usan todas las armas posibles sin reparar que a veces sus hijos actúan de escudo en muchas ocasiones. Con este artículo queremos resaltar la importancia de trabajar con estas familias inmersas en conflictos familiares con consecuencias tan negativas para los menores sumidos en estas situaciones. Apostamos por una intervención centrada en acciones mediadoras que nos ayude a evolucionar de forma conciliadora y positiva dentro del conflicto existente.

En este artículo se exponen cinco casos reales donde familias logran evolucionar dentro de su conflicto familiar. Durante ese camino, los técnicos del recurso apoyados por diferentes técnicas de la mediación, se convierten en un factor fundamental para llegar a conseguir una nueva realidad donde se persigue que los progenitores aprendan a relacionarse desde un nuevo rol, anteponiendo su papel como padres ante cualquier conflicto existente.

Desde esta realidad, la mediación familiar, como herramienta que genera conocimiento y técnicas, se antoja como un factor muy poderoso y positivo, ya que ayuda en gran medida a intervenir en el conflicto y posibilita una forma de trabajar que no facilitan otras ramas del conocimiento.

El equipo técnico del recurso, formado por psicólogos, educadores y trabajadores sociales tiene entre sus funciones: facilitar el régimen de visitas, ser una figura neutral que les ayude a llegar a acuerdos, orientar respecto a la relación con sus hijos e informar al juzga-

do de la evolución familiar. Todo esto, desde una perspectiva en la que el menor es la figura principal a salvaguardar.

Como cabe suponer, los profesionales que trabajan en un PEF se mueven en una zona muy compleja. Se encuentran en un ambiente de conflicto que combina una gran presencia del aparato legal con una situación en la que ambas partes se encuentran muy posicionadas y enfrentadas. Todo ello marcado por la necesidad de intentar reducir los efectos negativos que los menores reciben de esta situación.

Creemos necesario resaltar que en los PEF no se realiza mediación propiamente dicha. Carecen de los recursos y protocolos necesarios ya que no están diseñados con esa idea por lo que se dificulta en gran medida la posibilidad de la implantación de «acciones mediadoras». Todo ello unido a la escasa motivación que presenta el perfil de familias que acuden al recurso. Se puede decir que en los PEF se usan herramientas y conocimientos extraídos de la mediación, adaptándolos a la realidad existente.

A grandes rasgos se podría dividir a las familias que acuden a un PEF en tres grupos:

- En primer lugar estarían las familias en las que uno o varios de sus integrantes, tienen un régimen de visitas restringido al interior del recurso. Los motivos de este régimen de visitas suelen venir derivados por: cierta incapacidad del progenitor (problema de adicciones, salud mental, etc), existencia de un posible riesgo hacia el menor, (denuncias por maltrato o abusos sexuales) o falta de afianzamiento en la relación menor-adulto y se ve positivo que el menor consolide esta relación dentro del recurso. Este régimen de visitas y su evolución provoca limitaciones en la intervención por el carácter restrictivo de la misma.
- En segundo lugar estarían las familias que tienen un régimen de visitas consistente en entregas y recogidas de los menores en el PEF. Dentro de estas familias hay perfi-

les muy diferentes, por lo que a la hora de intervenir hay que tener varios factores en cuenta como nivel de judicialización del conflicto, lugar donde sitúan la responsabilidad del problema, reconocimiento del papel del otro progenitor, relación de los menores con sus progenitores, etc. Siendo el objetivo final que consigan una autonomía del recurso y una capacidad para afrontar los problemas que vayan surgiendo alcanzando acuerdos de manera conjunta.

- En último lugar las familias con un régimen de visitas de entregas y recogidas donde existe una orden de protección a favor de alguno o ambos progenitores. En estos casos, la manera de intervenir se dificulta por la misma naturaleza de la orden de alejamiento, que imposibilita intervenir desde una perspectiva mediadora.

En muchos casos, la implicación y motivación por generar un cambio en las relaciones familiares no existe o es negativa, imposibilitando en gran medida la correcta intervención de los técnicos y fomentando la cronificación de los casos. Se normaliza una situación y una dependencia del recurso, que no posibilita una autonomía sana.

CASOS PRÁCTICOS

Los cinco casos expuestos intentan mostrar una variedad representativa de la realidad del PEF, donde se observa las diferentes formas de intervenir con los usuarios y las realidades existentes.

CASO 1 HISTORIA DEL CASO

Pareja joven con hijo de 4 años. Rompen la relación cuando el menor cuenta con dos años de edad, correspondiendo desde ese momento la custodia a la madre por decisión judicial. El padre presenta problemas de adicciones a diferentes sustancias. Ha estado en tratamiento en varias ocasiones (primer año y medio de vida del niño) pero las recaídas han impedido que la relación sentimental continuase.

Desde el juzgado se establece un régimen de visitas gradual (dependiendo de la evolución del padre en lo relacionado a su problema de consumo) dentro del punto de encuentro.

Las visitas comenzaran siendo tuteladas durante seis meses. Luego pasarían a realizarse entregas y recogidas en el PEF sin posibilidad de pernocta. Tras un año en el punto de encuentro y una evolución positiva por parte del padre, comenzarían las visitas con pernocta siguiendo el convenio impuesto por el juez.

Durante la visita de apertura el padre muestra miedo ante la reacción de su hijo, ya que debido a toda la problemática lleva más de medio año sin verle, y teme que no le conozca o le rechace. Estos temores son derribados desde la primera visita, mostrándose el menor ilusionado en ver a su padre, cariñoso y cercano.

INTERVENCIÓN

Desde el punto de encuentro se plantean diversos objetivos con la intención de normalizar la relación paterno-filial y conseguir una evolución positiva.

Partimos de un comienzo positivo observando la reacción del menor al ver al padre a pesar del tiempo transcurrido. Esto nos ayuda a intervenir, reconociendo la labor de la madre cuidando la figura paterna.

Se legitima los temores de la madre a la adicción del padre, se fomenta las entregas conjuntas (estando la madre presente en el inicio de la visita) y se favorece entrevistas conjuntas donde ambos progenitores puedan expresarse directamente su visión de la evolución paterno-filial, sus apreciaciones sobre su hijo, los problemas que resultan de su relación como padres.

Gracias a estas entrevistas y en que ambos pueden comprobar directamente la buena relación de su hijo con ambos, colaboramos en flexibilizar las posturas de los progenitores con el fin de que se produzcan acuerdos entre ambos, provocando la reflexión desde otros puntos de vista no considerados hasta ahora.

Proponemos alternativas nuevas que favorezcan una evolución positiva en cuanto a la relación entre los progenitores con el fin de favorecer siempre el interés del menor (comunicación telefónica, acuerdos, intercambios conjuntos, entrevistas conjuntas para tratar temas relacionados con el menor...).

Se promueve a la movilización de las partes hacia una solución de sus desacuerdos

Se establece coordinación con los recursos encargados de la supervisión en lo relacionado al consumo del padre.

Se fomenta la empatía entre los progenitores y el reconocimiento y señalamiento de aspectos positivos de cada uno. De esta forma ambos valoran la labor y posición del contrario y la importancia que ejerce sobre el menor de manera positiva. Se resalta con ambos progenitores este hecho, reforzando a la madre esta actitud de cuidar la imagen del padre a pesar de la problemática existente y se fomenta en el padre el reconocimiento de esta actitud en la madre, cosa que el padre agradece desde el primer momento. Un indicativo muy positivo en este caso es como en seguida ambos progenitores cuidan la figura del otro progenitor, teniendo una confianza en la otra parte como progenitor y responsabilizándose de la problemática existente, siendo una parte activa en la resolución de la misma.

RESULTADOS

Las técnicas «mediadoras» utilizadas desde el punto de encuentro, consiguen que ambos actúen una vez legitimados y con el reconocimiento por parte del otro, lo cual facilita y flexibiliza el proceso.

Ambos progenitores acercan sus posturas consiguiendo que la relación paterno-filial evolucione de forma satisfactoria a lo largo de la intervención. Llegan a tener una gran autonomía dentro del PEF, llegando a acuerdos sin la necesidad de la intervención de los técnicos. Consiguen trasladar esta autonomía fuera del recurso, manteniendo comunicaciones telefónicas entre ellos que permiten un régimen de visitas más allá de

la sentencia judicial. Recuperan la relación entre ambos progenitores, deteriorada por los hechos acaecidos.

CASO 2

HISTORIA DEL CASO

Pareja que al poco tiempo de iniciar la relación, se queda ella embarazada. Tras el nacimiento de su hija el padre decide separarse, correspondiendo desde ese momento la custodia la madre. El régimen de visitas se cumple con muchas dificultades, existiendo acoso y amenazas por parte de la madre hacia el padre. Durante un intercambio de la menor, la progenitora custodia agradece al padre, hecho que es denunciado por este, solicitando al mismo tiempo el uso del Punto de Encuentro Familiar. Tras esto hay un plazo de un año donde el régimen de visitas no se realiza.

El inicio en el recurso es muy conflictivo. El padre argumenta problemas con su horario laboral variable para cumplir el régimen de visitas tal como esta dictando en sentencia, mostrándose la madre inflexible en los posibles cambios de horarios, por lo que el régimen de visitas se interrumpe con demasiada frecuencia.

INTERVENCIÓN

Desde el equipo técnico se empieza a trabajar con la necesidad de flexibilizar las posturas, fomentando una mayor empatía hacia el otro progenitor y la necesidad de una estabilidad por parte de la menor. Poco a poco, ambos progenitores van mostrando un acercamiento, reconociendo el importante papel del otro progenitor en la vida de su hija, facilitándose mutuamente información de la misma y consiguiendo dar una continuidad al régimen de visitas por medio de acuerdos.

Tras seis meses evolucionando positivamente se propone la posibilidad de realizar las entregas y recogidas de forma conjunta. Este paso es fundamental para aumentar la confianza de la menor en el recurso además de promover una clara mejora en la relación entre ambos progenitores.

Se realizan entrevistas de manera individual y conjunta para favorecer la coparentalidad e integrar un mismo estilo educativo, algo fundamental en el desarrollo de la menor. En estas entrevistas se posibilita tanto el traspaso de información directa entre los progenitores como el solventar los conflictos que van surgiendo por diferencia de pareceres.

Una vez afianzado el régimen de visitas y un estilo propio de resolución de los conflictos, se trabaja la necesidad de la autonomía por parte de los progenitores en relación al recurso. Ante esta posibilidad surgen miedos que parecían superados, principalmente desde la figura del padre, ya que argumenta que le costó mucho tiempo y esfuerzo volver a tener relación con su hija y teme perderla si no existe una supervisión desde el recurso. Desde el equipo técnico se trabajan los miedos, fomentando la confianza mutua y el reconocimiento recíproco consiguiendo eliminar las barreras existentes. De este modo la madre reconoce la importancia de la figura paterna, considerando que es positiva en la vida de su hija y que no haría nada para que desapareciera. Ambas partes reconocen los avances realizados y los errores cometidos. Desde el recurso se les propone que esta autonomía sea gradual, realizando un seguimiento telefónico hasta afianzarla del todo.

RESULTADOS

Se observa claramente como ha evolucionado de forma positiva la historia familiar expuesta en un principio tras la intervención realizada. Las entregas comienzan a hacerse en el domicilio materno, siendo capaces de solventar mediante acuerdos los imprevistos o dificultades que se les plantea. Se consigue una autonomía plena por parte de ambos progenitores.

Desde el PEF se realiza un seguimiento telefónico sobre la evolución del caso durante varios meses, informándonos ambas partes del buen desarrollo del régimen de visitas que se está llevando a cabo. También comentan cómo el me-

nor se ha adaptado muy positivamente a la nueva situación.

CASO 3 HISTORIA DEL CASO

Matrimonio joven con una hija de 4 años. Se separan de manera conflictiva siendo la custodia para la madre. Acuden a un punto de encuentro familiar por problemas entre los progenitores para llegar a acuerdos en el cumplimiento del régimen de visitas. La madre fallece cuando la niña tiene 5 años convirtiéndose desde ese momento al padre en el custodio de la menor. La familia de la madre intenta seguir viendo a la niña pero el padre se opone ya que siente un gran resentimiento hacia ellos. Los abuelos solicitan un régimen de visitas propio por lo que se les deriva a un punto de encuentro. El régimen de visitas se iniciaría con visitas dentro del recurso. Pasados seis meses, tras el establecimiento de un mayor vínculo entre la menor y sus abuelos se realizarían visitas fuera sin pernocta.

En la entrevista de acogida, el padre tiene un discurso de gran resentimiento hacia la familia materna. Mantiene que los abuelos apoyaban a la madre de la menor cuando ésta intentaba que el padre no viese a su hija. El padre siente que tiene derecho a vengarse del dolor que le han causado a él y a su hija en el pasado y considera que las personas que han ayudado a entorpecer la relación con su hija no son una buena influencia para ella.

Los abuelos se muestran muy dolidos por la pérdida de su hija, y no pueden soportar la idea de otra pérdida. Llevan 7 meses con dificultades para ver a la menor. La abuela comenta que está tomando medicación por el malestar que le produce la situación. Durante la entrevista manifiestan que son conscientes de los problemas que hubo tras la ruptura y de los impedimentos que tuvo el padre en lo referente al régimen de visitas. Ellos consideraban que existía algún motivo y que su hija necesitaba su apoyo. Manifiestan que hubo un gran conflicto familiar cuando se cuestionó den-

tro de su propia familia la actitud de la madre de la menor, por lo que consideraron que lo mejor era evitar problemas y mantenerse unidos.

INTERVENCIÓN

Dado que el conflicto existente proviene de un conflicto anterior con otros protagonistas, el equipo técnico considera fundamental realizar entrevistas conjuntas. Con ciertas resistencias, aceptan ambas partes y durante la entrevista muestran su dolor y sus miedos. La figura de la madre fallecida está presente en muchos momentos de la entrevista. Los abuelos tienen una gran dificultad para hablar de ella, por lo que se ve necesario respetar los tiempos de cada parte para poder hablar sobre el conflicto anterior.

Durante las visitas en el recurso la menor se muestra retraída, rechazando los contactos afectivos de los abuelos, necesitando de la ayuda de los técnicos para mantener actividades entre los abuelos y la menor. Se trabaja con los abuelos la necesidad de empalmar con la menor y su vivencia del conflicto.

Desde el recurso se interviene con el padre para favorecer la aceptación de la situación sobre el régimen de visitas, legitimando la figura de los abuelos y como han estado apoyando a la menor. Se analizan sentimientos de rencor y desprecio presentes en él, haciéndole recapacitar sobre las consecuencias que dichos sentimientos tienen sobre la menor y su bienestar. Tras dos meses el padre acepta realizar las entregas a los abuelos de manera conjunta dentro del punto de encuentro, hecho que modifica positivamente la reacción de la menor ante sus abuelos. Tras seis meses, se va observando un desarrollo muy positivo de la relación entre padre y abuelos, volviéndose ésta mucho más flexible. Se favorece la empatía entre las partes y se comprueba de forma directa la buena relación de todos hacia la menor.

Debido a los claros avances y al nuevo régimen de visitas que se desarrollará fuera del PEF se proponen reuniones conjuntas. Durante las reuniones los abuelos

valoran la imprescindible labor del padre, llegando a pedir disculpas por su papel en el conflicto pasado. Ofrecen su ayuda económica para los gastos extraordinarios de su nieta. El progenitor, considera que han existido grandes avances desde el inicio del régimen de visitas con los abuelos y considera que la flexibilidad alcanzada es muy positiva para la menor.

Viendo los avances alcanzados en lo referente a la adaptación al nuevo régimen de visitas por parte de todos, proponemos la autonomía del recurso, encontrando resistencia por parte de los abuelos ante esta propuesta. Por ello se propone una autonomía gradual trabajando la importancia de afianzar lo conseguido hasta el momento.

En este proceso gradual los abuelos recogen a su nieta en el punto de encuentro, haciendo la entrega en el domicilio de la menor. Tras mes y medio acuerdan realizar todos los intercambios fuera del PEF, realizando los técnicos un seguimiento telefónico. Se consigue finalmente una autonomía plena.

RESULTADOS

Tras todo este proceso, la relación entre los abuelos maternos y el padre se vuelve conciliadora y flexible. Son capaces de adaptarse a un nuevo régimen de visitas establecido por ellos mismos a través de acuerdos que consiguen una positiva adaptación de la menor a la situación actual, alejándola de los posibles conflictos que puedan aparecer entre ambas familias.

CASO 4

HISTORIA DEL CASO

Pareja con dos hijos de 6 y 8 años. Separación con denuncia de agresión verbal y orden de protección a favor de la madre. Se le concede la custodia a la madre, y un régimen de visitas de dos tardes semanales y fin de semanas alternos a favor del padre. Realizando todos los intercambios de los menores en el punto de encuentro familiar.

Cuando acuden al recurso el conflicto esta en un nivel de intensidad muy alto,

con acusaciones y deslegitimaciones mutuas. Paralelamente existe un conflicto judicial y económico que marca la relación existente.

El régimen de visitas se realiza según lo dictado en sentencia, pero los conflictos son constantes.

El padre tiene una postura muy centrada en el conflicto, deslegitimando constantemente la figura de la madre e introduciendo a los menores en la problemática familiar (mensajes negativos hacia la madre, preguntas indagatorias sobre la vida de la madre, información sobre datos judiciales y económicos...). Intenta usar el recurso como otra vía de mantener el conflicto y obtener información para poder utilizar en los diferentes procesos judiciales a los que se enfrenta con asiduidad.

La actitud del padre es muy significativa. Muestra un nivel de implicación elevadísimo en lo referente al cuidado de sus hijos en general (ámbito escolar, salud, atención a los menores...), expresando que la madre no cubre esas necesidades básicas por falta de atención y de tiempo. Su discurso es repetitivo y constante, cargado de apreciaciones negativas hacia la figura de la madre. Este sentimiento de preocupación del padre, es tan elevado en ocasiones, que le generan ansiedad, malestar y épocas de decaimiento.

La madre mantiene una actitud mucho más distante que el padre. Usa mucho menos el recurso para comunicar sus quejas sobre la situación, y a su vez implica en menor grado a los menores en el conflicto familiar.

INTERVENCIÓN

Desde el punto de encuentro, centramos la intervención en acercar las posturas de los padres y buscar elementos comunes que nos ayuden a flexibilizar posturas. Ambos están muy posicionados pero tienen claro que lo prioritario es el bienestar de sus hijos, un elemento común con mucha fuerza y un facilitador para la intervención.

En un primer momento se interviene con ambos progenitores fomentando la

importancia de alejar a los menores del conflicto familiar, tarea complicada si observamos la actitud de los padres.

Ambos vuelcan la responsabilidad de la situación conflictiva en el contrario. Por ello, se trabaja la asunción de responsabilidad de cada uno, concienciándoles de que ambos forman parte del conflicto y que son ellos los que tienen que actuar para solucionarlo.

También se intenta normalizar el régimen de visitas por el bien de los menores.

Se trabaja con el padre la importancia de priorizar los sentimientos que experimenta y valorar las consecuencias finales. El padre antepone el conflicto con su ex pareja y no facilita el adaptarse al horario laboral de ella aunque el resultado sería pasar más tiempo con sus hijos.

Con ambos progenitores se trabaja la reflexión sobre la importancia de facilitar información referente a sus hijos (evolución escolar, informes médicos, comportamientos de sus hijos, etc)

En este caso, debido a la orden de alejamiento existente, se genera una dependencia hacia el recurso, ya que necesitan la intervención de terceras personas para transmitirse dicha información.

Otro objetivo a trabajar desde el punto de encuentro se centra en instaurar en ambos la necesidad de favorecer la imagen del otro hacia sus hijos.

Por otro lado se interviene sobre la imprescindible legitimación de la otra parte a nivel parental y dentro del conflicto ya que las posiciones de ambos están muy bloqueadas y es muy costoso avanzar en el conflicto, quedándose anclados en la problemática.

Una vez finalizada la orden de alejamiento, podemos avanzar en lo que se refiere a la autonomía de los padres en el uso del recurso. Se trabaja con ambos la importancia de mantener vías de comunicación facilitando pautas y mecanismos desde el punto de encuentro. Ambos comienzan a sentirse cómodos, observando los resultados positivos que esta teniendo la nueva forma de relacionarse y actuar en lo referente a sus hijos.

Se continúa una intervención dirigida a asentar diferentes aspectos que están en desarrollo: responsabilidad propia ante la situación de conflicto, cuidado de la figura del otro progenitor y acercamiento de ambos estilos educativos. Ambos padres consiguen una clara evolución favorable en el proceso de cambio.

RESULTADOS

Ambos progenitores se encuentran preparados para dar un paso adelante en la intervención, acordando hacer las entregas y recogidas fuera del punto de encuentro. Deciden hacer las entregas en el colegio y las recogidas en el domicilio paterno, reconociendo el ahorro de tiempo y distancia en relación a tener que ir al punto de encuentro (el colegio y ambas viviendas están en el mismo pueblo, estando el recurso en otra localidad).

Durante un año se realiza un seguimiento telefónico con los padres desde el recurso, facilitando acuerdos de vacaciones, cambios de fin de semana, puentes.

Finalmente se consigue que ambos opten por una comunicación vía mail, siendo autónomos en todo lo referente a sus hijos, sin necesidad de intermediarios para llegar a acuerdos.

CASO 5

HISTORIA DEL CASO

Pareja con una hija en común de 9 años. Llevan separados más de cuatro años. Son derivados al PEF tras una denuncia por agresión de la actual pareja de la madre al padre durante un intercambio. La custodia de la hija en común pertenece a la madre, teniendo el no custodio un régimen de visitas de fines de semana alternos y dos días entre semana.

Ambos progenitores conviven con sus actuales parejas, teniendo el padre otra hija de un año.

INTERVENCIÓN

Al iniciar la intervención se comprueba que no existen problemas respecto al cumplimiento del régimen de visitas. Pero sí se observa un conflicto respecto a como compartir las funciones paren-

tales y un gran temor del padre porque se vuelva a repetir la situación vivida durante el intercambio donde fue agredido. La madre plantea un discurso de negativa a relacionarse para evitar futuros problemas.

Desde el recurso se trabaja la necesidad de compartir las responsabilidades que plantea su hija, fomentando una relación de respeto y toma de decisiones de una forma común entre ambos.

En un principio tienen una actitud muy marcada en sus posiciones, observando la problemática desde una visión muy parcial. Tras varias entrevistas con ambos progenitores por separado se consigue llegar a acuerdos (comunicación telefónica de la menor con sus progenitores, compartir la información en lo referente a su hija, etc.) Durante las entrevistas se trabaja la necesidad de ayudarse en los objetivos comunes que tienen respecto a su hija y cuidar la figura del otro progenitor.

Aun así, ambos progenitores muestran una gran resistencia a relacionarse directamente, dependiendo para su comunicación de los técnicos. Se inician ciertos cauces de comunicación por lo que se les propone la mediación que se presta en el recurso de la localidad como elemento para solucionar los aspectos relacionados con el trato y educación de su hija (toma de decisiones, forma de comunicarse...). Tras muchas dudas de ambos progenitores, los técnicos van explicando las ventajas que tiene la mediación y despejando sus dudas y miedos. Aceptan finalmente su derivación al recurso de mediación familiar.

De forma paralela se mantiene su continuidad en el recurso para facilitar el régimen de visitas. Al iniciarse la mediación de forma exitosa se les propone realizar las entregas de su hija de forma conjunta. Este periodo es muy positivo para la menor, la cual, tras el nerviosismo del primer intercambio, acoge muy bien esta nueva fase. Ambos progenitores coinciden en esta apreciación, comportando como se comporta de una forma mucho más natural su hija cuando han coincidido todos fuera del recurso.

Aun realizando las visitas conjuntas con gran normalidad, mostrando ante su hija un mismo mensaje en los temas más importantes en el desarrollo de la menor y alcanzando acuerdos sin gran dificultad, vuelven a surgir miedos que parecían superados cuando tratamos el tema de la autonomía del recurso.

El padre considera muy probable volver a tener problemas durante los intercambios y volver a ser agredido. Sigue manteniendo una postura muy cerrada ante las entregas en el domicilio materno, pero tras una entrevista conjunta donde ambos expresan su forma de ver la situación, se consolida que lo más sencillo es realizar las entregas en lugares neutros (colegio, academia de actividades extra escolares) y la entrega de la menor en el portal del domicilio materno.

Se trabaja la confianza mutua y el reconocimiento de la nueva situación, afianzando los cambios obtenidos y que ambas partes reconozcan el bien común para toda su familia.

RESULTADOS

Aunque el resultado en un primer momento puede parecer simple: entregas en la salida del colegio y la vuelta en el domicilio materno, hay que tener en cuenta el gran avance de esta familia. Se consigue un reconocimiento mutuo como padres, un gran avance a la hora de comunicarse y una percepción conjunta sobre la toma de decisiones en común sobre aspectos de su hija. La menor muestra una gran seguridad a la hora de relacionarse con ambos padres a la vez, reduciendo la conflictividad percibida del inicio. Ambos padres hacen equipo a la hora de poner límites claros a su hija, mostrando un estilo educativo común y claro.

CONCLUSIONES

Con estos cinco casos se pretende exponer una muestra de los diferentes perfiles de familias que nos encontramos al intervenir en un Punto de Encuentro Familiar. Como es lógico, la intervención en el PEF esta marcada por la realidad de las familias y su vivencia del conflicto,

teniendo unas dificultades en gran medida compartidas por ambos progenitores: concepción muy negativa de la otra parte, ausencia de percepción de responsabilidad en el conflicto, deslegitimación del otro progenitor, judicialización de la situación, historia de conflicto muy anclada, normalización del uso del recurso, gran resistencia a realizar avances y lo fundamental, menores involucrados en el conflicto familiar. Todo esto conlleva, en ocasiones, sensación de capacidad limitada para avanzar por parte de los profesionales que intervienen.

Cuando se interviene con este tipo de familias, uno de los objetivos principales es fomentar un cambio en la percepción de la situación. En gran parte de los casos se llega al recurso con una visión del otro progenitor como el «enemigo», con una postura muy cerrada y en muchos casos con una larga experiencia de pleiteo judicial. Ante esto es fundamental aportarles una visión más externa, donde se priorice el bienestar de sus hijos y sean conscientes de las consecuencias que esa postura en el conflicto está generando en todos ellos.

Analizando los casos, podemos ver factores que predicen tanto las dificultades como las posibilidades de avance con las familias dentro del recurso. Entre estos factores destacan: el nivel de judicialización (no tanto por el número de litigios que tengan abiertos o cerrados, sino más bien por su discurso y su visión del recurso desde una percepción judicial), la flexibilidad del régimen de visitas, la relación de los menores con sus progenitores, la percepción de responsabilidad en el conflicto... Sin lugar a dudas un elemento fundamental para conseguir avanzar en el conflicto es reconocer la función parental de la otra parte, ya que cuando consideran al otro como algo negativo para sus hijos, dificulta la consecución de nuestros objetivos.

El técnico se centra en dos objetivos principales en su intervención: fomentar la implicación de las partes en la resolución del conflicto y legitimar a ambos progenitores. Es muy frecuente escu-

char frases como «cuando vea cambios en ella/él», «lo que tendría que hacer ella/él», «aquí el problema es que ella/él». Este uso del lenguaje muestra una visión parcial del conflicto, por lo que es fundamental conseguir que vean la necesidad de actuación de todas las partes, de reconocer los posibles avances del otro y de lo positivo que es avanzar hacia una percepción en donde no se conciben como contrarios, sino como padres de sus hijos.

Avanzar por este camino, repercute siempre en el bienestar de los menores. Elimina en gran medida presiones que los padres ejercen sobre ellos sin que estos sean muchas veces conscientes, permite una gran libertad en relación hacia sus padres y favorece irremediamente su desarrollo psicológico, afectivo y social.

Un aspecto a destacar es que los PEF no son recursos de mediación. Fueron creados para favorecer el régimen de visitas en situaciones en la que los progenitores no eran capaces de realizarlos de forma autónoma y salvaguardar el beneficio del menor. Pero cierto es, que la mediación es una herramienta fundamental a la hora de trabajar con estas familias instaladas en el conflicto. Algunas diferencias claras con la mediación son las siguientes:

- la voluntariedad, los progenitores acuden al servicio por imposición judicial para realizar el régimen de visitas.
- la comunicación con el juzgado, los técnicos del recurso deben informar al juzgado de la situación familiar, lo cual en muchas ocasiones dificulta la intervención del conflicto y no formar parte de él.
- La capacidad de finalizar el proceso en caso de que no avance positivamente (desde el recurso no se puede dar la baja de ninguna familia, sino que siempre debe ser el juez quien la autorice, y este suele centrarse en el cumplimiento del régimen de visitas o en posibles perjuicios graves hacia el menor, no en la evolución de los progenitores).

La cronicidad de un importante número de casos es una problemática común en la mayoría de los PEF. Esta cronicidad viene explicada por varios motivos, los principales serían la intensidad del conflicto donde los progenitores dedican una gran cantidad de energía (llegando a distorsionarse la situación en gran medida y alimentado una escalada de ataques continuados) y la falta de legitimación de la otra parte (eliminando cualquier aspecto positivo). Esto hace que olviden el fin último del conflicto, sus hijos.

En estas ocasiones el trabajo de los técnicos se ve muy limitado. Los usuarios terminan usando el recurso para perpetuar la situación, acomodándose en el recurso y normalizando una realidad marcada por el conflicto.

A pesar de las dificultades anteriormente señaladas, desde los puntos de encuentro, los técnicos encargados de llevar a cabo las intervenciones, confían en la evolución positiva del conflicto desde una perspectiva conciliadora. Para ello se nutren de la mediación y ponen en práctica técnicas y actuaciones derivadas de la misma para lograr los objetivos propuestos con el único fin: el bienestar del menor.

Es importante señalar la importancia de la necesidad en cuanto a una coordinación de todos los recursos implicados (servicios sociales, juzgados, equipos de tratamiento, técnicos del punto de encuentro...). Esto ayuda a un avance mas seguro, positivo y rápido aumentando el éxito en los resultados de la intervención. La unión de todos los profesionales favorece el fin deseado: velar por la protección e interés del menor.

REVISTA SALE A LA CALLE LA MEDIACIÓN Y LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS EN EL PROCESO DE MORIR. REMEMORANDO LA III JORNADA DE MEDIACIÓN SANITARIA DE AMM (24 DE MAYO DE 2011) MEDIATION AND THE RIGHTS OF PEOPLE IN THE PROCESS OF DYING. REMEMBERING THE 3RD AMM HEALTH MEDIATION WORKSHOP (MAY 24TH, 2011)

Amparo Quintana García* y **Ana Isabel Sánchez Martín****

* Abogada y mediadora. Servicio de mediación del CAF «Mariam Suárez», de la Comunidad de Madrid. Formadora de mediadores.

**Trabajadora social y mediadora. Personal sanitario del Hospital Clínico San Carlos, de Madrid. Vocal de Mediación Sanitaria de AMM.

Resumen: Uno de los asuntos que más preocupan al ser humano es el morir y a ser posible evitando el padecimiento innecesario. Salvo en los casos en que alguien haya manifestado claramente su voluntad al respecto, a través del llamado «testamento vital», cuando llega el momento de aplicar determinados tratamientos o retirarlos, será el equipo sanitario y/o los allegados del paciente quienes determinen qué hacer. El dilema entre curar y cuidar a menudo produce discrepancias entre todos ellos, siendo difícil ponerse de acuerdo. En tales casos, acudir a la decisión de los tribunales de justicia no siempre resuelve el verdadero problema de fondo, pudiendo enquistar el conflicto indefinidamente.

Abstract: One of the issues that worry human beings the most is dying, avoiding, if possible, unnecessary suffering. Except for the cases in which someone has clearly expressed his/her will in this regard, by means of the so-called «living will,» when the time arrives to start administering certain treatments or removing them, it is up to the health care team and/or the relatives of the patient to determine what to do. The dilemma of curing or caring often gives place to discrepancies among all of them, and it is sometimes difficult to reach a consensus. In such cases, call on a Court of Justice decision does not always solve the real underlying problem, and can make the conflict to last for ever.

Palabras-Clave: Paciente, vida, eutanasia, fallecimiento, testamento vital, decidir, acción mediadora, equipo sanitario, familiares y allegados.

Key words: Patient, life, euthanasia, passing away, living will, decision making, mediation action, health care team, relatives and the closest ones.

UNA CUESTIÓN NUEVA Y, SIN EMBARGO, MUY ANTIGUA

En aquel lugar ideado por Tomás Moro llamado Utopía, cuando alguien padecía una enfermedad incurable que le hiciera sufrir mucho, los sacerdotes y magistrados consolaban al paciente y le hacían ver que, encontrándose desvalido y sin esperanza de salir de aquel trance, tal vez sería preferible morir, a cuyo efecto podría quitarse él mismo la vida o dejarse morir. De esta manera, si el desahuciado pensaba lo mismo, podría irse debilitando por medio de ayunos o, si esto no le gustaba, podría pedir que, una vez dormido, los médicos le quitaran la vida sin causarle dolor. Pero si el enfermo persistía en querer vivir, siempre había quien se prestara a asumir sus cuidados y asistirlo hasta el final de sus días.

Hemos elegido esta referencia a la obra de Moro porque, a pesar de haber sido escrita durante el Renacimiento, resulta completamente actual, pues en ella se condensan las diversas formas de afrontar la enfermedad terminal: la llamada eutanasia pasiva, la eutanasia activa o eutanasia propiamente dicha, y los cuidados paliativos.

Hasta donde sabemos, en todas las etapas de la Historia han estado presentes conceptos que concuerdan con lo que ahora conocemos como muerte digna, cuidados paliativos, limitación del esfuerzo terapéutico, etc. Por otro lado, los avances técnicos han hecho que hoy en día pueda prolongarse la vida humana hasta límites insospechados hace cuatro o cinco décadas, así como que muchas dolencias irreversibles, provocadoras de estados de dependencia total e incluso vegetativos, acompañen durante mucho tiempo a quien las padece. Los actuales soportes vitales, que contribuyen a mantener con vida a tantas y tantas personas, casi siempre dejan en manos de otros seres humanos la decisión de poner límite a su utilización y, en consecuencia, ocasionar el fallecimiento.

Todas estas cuestiones a menudo desencadenan conflictos entre las personas que rodean al enfermo, ya se trate de sus

allegados y familiares, o bien del equipo sanitario que lo atiende. Desde antiguo se han analizado tales conflictos a través de diversos prismas (ético, jurídico, biológico, etc.) que, lógicamente, muchas veces han sido rehenes de su tiempo y de la ideología dominante y, aunque hayan aportado luz sobre estas cuestiones tan delicadas, sin embargo siempre han acabado delegando la solución de los problemas en terceras personas ajenas al conflicto. Es decir, como en la Utopía de Moro, en lo relativo al derecho a morir con dignidad siempre han tenido la última palabra los jueces y los representantes de las distintas religiones. Pero la pregunta que cabe hacerse ahora es la siguiente: ¿esto resuelve el problema?

El amplio abanico de dificultades y dilemas que pueden darse en torno a las situaciones de enfermedad terminal podrá zanjarse desde el dogma o desde la ley, pero las personas que se encuentran con la responsabilidad de tomar una decisión respecto a su vida o la vida de un ser próximo, en realidad necesitan sentirse escuchadas y, al menos, respetadas, cuando no comprendidas.

Puede decirse, por tanto, que la posibilidad de realizar una jornada sobre mediación sanitaria, en la que se abordaran estos temas, llegaba desde la necesidad que se percibía de presentar la mediación como un método eficaz para disminuir la controversia y acercar posturas, resolviendo el conflicto de forma pacífica y devolviendo a las personas involucradas su verdadero protagonismo. Era necesario, pues, difundir que se debe avanzar hacia un modelo social en que la dualidad ganar/perder sea sustituida por la premisa de ganar/ganar.

EVOLUCIÓN DEL PANORAMA LEGAL

Durante el siglo XX y especialmente tras finalizar la II Guerra Mundial, la sensibilización hacia los derechos civiles se fue expandiendo cada vez más, hasta alcanzar la práctica totalidad de las esferas del acontecer humano, entre ellas la salud. Así, el colectivo de enfermos va a ir con-

tando poco a poco con un catálogo de derechos que, en síntesis, consagrará los valores de individualidad, libertad y autonomía, provocando un cambio de actitud entre los profesionales sanitarios, y abandonándose esa relación de carácter paternalista que durante siglos presidió la relación médico-paciente.

En este primer estadio, los movimientos sociales estadounidenses a favor de los derechos de pacientes y enfermos desembocan en que se reconozca a las asociaciones de consumidores y usuarios la participación en el primer código de derechos de los pacientes (Organización Conjunta de Hospitales, año 1970). Posteriormente, la Asociación Americana de Hospitales aprobó su CARTA DE LOS DERECHOS DE LOS PACIENTES (1973) que, aunque era parcial y poco precisa, supuso que el Departamento Federal de Salud, Educación y Bienestar recomendara en 1974 que todos los centros sanitarios adoptasen un código de derechos de los pacientes, para distribuirse de forma efectiva entre los mismos, de tal forma que quienes acudieran a dichos centros tuvieran conocimiento de ellos.

En 1976, el CONSEJO DE EUROPA promulga un documento elaborado por la Comisión de Salud y Asuntos Sociales, apremiando a los Estados miembros a que adopten las medidas necesarias para que los pacientes puedan recibir alivio a sus dolencias, se les tenga informados sobre sus enfermedades y los tratamientos propuestos y cuenten con la posibilidad de prepararse psicológicamente para morir. Igualmente recomienda a sus Estados miembros que armonicen los criterios relativos a los derechos de los enfermos y moribundos. Dicho documento, además, compele a los gobiernos a crear una comisión específica que establezca normas éticas orientadas a lo siguiente:

- a) Regular el tratamiento de los moribundos.
- b) Determinar los principios médicos orientadores en el uso de medidas especiales para prolongar la vida.
- c) Examinar la situación de los médicos ante posibles sanciones, cuando

hayan renunciado a utilizar medios artificiales para prolongar el proceso de muerte en enfermos terminales, o bien cuando los médicos hubieran adoptado medidas destinadas a aliviar el sufrimiento que, no obstante, pudieran acelerar el proceso de la muerte.

Deben mencionarse, asimismo, el conocido como CONVENIO DE OVIEDO (Convenio para la Protección de los Derechos Humanos y la Dignidad de Ser Humano con respecto a la aplicación de la Medicina y la Biología), que fue suscrito en 1997 por los Estados miembros del Consejo de Europa y que entró en vigor el 1 de enero de 2000, así como la CARTA EUROPEA DE LOS DERECHOS DEL PACIENTE, redactada en 2002.

En los últimos años, el DICTAMEN DEL COMITÉ ECONÓMICO Y SOCIAL EUROPEO SOBRE LOS DERECHOS DEL PACIENTE (Diario Oficial de la Unión Europea de 15 de enero de 2008) afirma que los derechos de los pacientes se inscriben dentro de la categoría general de los derechos humanos y, desde esta óptica, no prescriben, señalando tres de ellos como transversales o previos a todos los demás: el derecho a la información, el derecho al consentimiento libre e informado y el derecho a la dignidad.

En España, LA LEY 14/2002, 14 DE NOVIEMBRE, DE AUTONOMÍA DEL PACIENTE consagra los derechos de los pacientes como exigencias irrenunciables en cualquier relación sanitaria, pudiendo afirmar que existen cinco principios básicos de los que dimanar los derechos reconocidos en esta ley:

- Derecho a la información.
- Derecho a la intimidad.
- Derecho de acceso a la historia clínica.
- Derecho a recibir explicación comprensible sobre el tratamiento.

- Derecho a que se respete su voluntad.

El 17 de junio de 2011 se publicó en el Boletín Oficial de las Cortes el Proyecto de Ley Reguladora de los derechos de la persona ante el proceso final de la vida, cuyo Título I establecía los siguientes derechos:

- Derecho a la protección de la dignidad de las personas en el proceso final de la vida.
- Derecho a la información asistencial.
- Derecho a la toma de decisiones.
- Derecho a otorgar instrucciones previas.
- Derecho a revocar o modificar las instrucciones previas.
- Derecho al tratamiento del dolor.
- Derecho al acompañamiento.
- Derecho a la intimidad personal y familiar.

Habiendo concluido la IX legislatura sin haberse aprobado este proyecto de ley, a nivel estatal todavía carecemos de una norma que regule un aspecto tan importante de la vida humana, como es su etapa final, por lo que el panorama en nuestro país se circunscribe a tres leyes autonómicas: las de Andalucía¹, Aragón² y Navarra³, las dos últimas promulgadas poco antes de celebrarse la III Jornada de mediación sanitaria.

DIVERSAS FORMAS DE ENFOCAR LOS CONFLICTOS QUE SE DAN EN EL PROCESO DE MORIR

Durante la Jornada, se tuvo la oportunidad de escuchar a personalidades de diversos campos, que disertaron acerca de dos temas principales: «Tratamiento agresivo: ¿hasta dónde llegar?» y «Cuando deciden los otros. Algunos supuestos especiales en torno a la muerte digna». Asimismo, se contó con la participación de D^a Rosario Padilla Toledano, del Servicio Madrileño de Salud, y de D.

Federico de Montalvo Jääskeläinen, de la Universidad de Comillas, que pronunciaron sendas conferencias.

En general, cada ponente fue desgranando los conflictos más frecuentes que, a su entender, podían surgir en las etapas finales de la vida. Así, el doctor D. Juan Carlos Tejedor⁴ fijó su atención en los bebés moribundos y lo difícil que resulta para sus progenitores o tutores tomar una decisión acerca de continuar o suspender un tratamiento. Igualmente, alertó acerca de los problemas que se plantean cuando el recién nacido no fallece después de retirársele el soporte vital, cuando se solicita la autopsia y la donación de órganos, para concluir que, a su juicio, debería prestarse más interés a la familia del neonato y prestar atención a sus necesidades desde el punto de vista práctico, sin olvidar un seguimiento de su duelo.

En palabras del doctor Tejedor, «en la unidad de Neonatología nos encontramos con situaciones vitales muy comprometidas, donde hay que tomar decisiones que afectan a la vida del neonato». Igualmente manifestó, citando fuentes del Proyecto EURONIC, sobre estudios de Neonatología, que durante la vida profesional de los neonatólogos, al menos una vez se han visto implicados en una decisión de limitación del esfuerzo terapéutico (LET).

El criterio que sigue el médico para tomar una decisión en esas situaciones de LET, varía en función del mejor interés del paciente (el bebé) y la evaluación de los beneficios y perjuicios dimanantes del tratamiento que se aplique. Existen circunstancias en las que someter a tratamiento al paciente neonato no es lo más apropiado, resaltando D. Juan Carlos Tejedor que el mejor interés no equivale siempre a prolongar la vida.

¹ Ley 2/2010, de 8 de abril, de derechos y garantías de la dignidad de la persona en el proceso de la muerte.

² Ley 10/2011, de 24 de marzo, de derechos y garantías de la dignidad de la persona en el proceso de morir y de la muerte.

³ Ley Foral 8/2011, de 24 de marzo, de derechos y garantías de la dignidad de la persona en el proceso de la muerte.

⁴ Neonatólogo. Magíster en Bioética.

Asimismo, cuando se llega a la situación de tomar una decisión que puede afectar a la vida del paciente, debe compartirse entre los médicos y los progenitores, debiendo mantenerse a estos últimos siempre bien informados, para que sean capaces de discernir sobre las consecuencias. En este sentido, los padres del neonato deben tener la suficiente capacidad y responsabilidad moral para consentir o denegar la limitación del esfuerzo terapéutico.

Por su parte, los médicos deben apoyarse y buscar ayuda en otros profesionales sanitarios (enfermeros, psicólogos, auxiliares, etc.), con el fin de valorar los datos y detalles del caso, para evaluar objetivamente los supuestos beneficios del tratamiento que hipotéticamente se pueda aplicar. Es necesario tomar las decisiones en equipo, ponderando diversas visiones del problema.

El Dr. Tejedor resaltó que existe la posibilidad de que los padres discrepen con los profesionales sanitarios, entrando así en conflicto. En tales casos, a veces se opta por aplicar el tratamiento al paciente, no tanto porque esto sea lo más beneficioso para el niño, sino para dar tiempo a replantearse la situación, reunir mayor información y poder luego tomar una decisión en la que no quepa duda alguna.

No obstante, se dan situaciones en las que no hay tiempo para discutir las opciones con los progenitores, como ocurre en la sala de partos, por ejemplo, donde los padres deciden si continuar con la asistencia médica o retirarla. En estas situaciones prima la información clara del médico, habiéndose observado que algunos padres prefieren que sea el médico quien decida por ellos.

También habló el doctor de aquellas ocasiones en las que los padres rechazan tratamientos con altas probabilidades de eficacia, pero con la posibilidad de desencadenar secuelas severas o graves en el neonato, a pesar de que el equipo asistencial no ve justificación para retirar los soportes vitales. En estos casos, se pide una segunda opinión al Comité de Ética del centro hospitalario, como órgano de asesoramiento y, en caso de persistir el conflicto, se recurre al juez.

Por todo ello, el Dr. Tejedor se refirió a que sería muy interesante para los profesionales que trabajan en las unidades de cuidados intensivos neonatales y pediátricas que se pudieran incorporar equipos de mediación para aquellos casos que puedan degenerar en conflictos entre los mismos padres o entre estos y los profesionales que atienden a su hijo.

Por su parte, D^a Rosario Padilla Toledano⁵ planteó tres puntos de partida de los que se derivan la mayoría de las disputas ligadas a estas fases vitales: a) qué se considera una enfermedad terminal; b) cómo se maneja la información en esta etapa; y c) qué participación tienen en dicha fase los allegados y el propio paciente. Asimismo, matizó que los derechos de los pacientes no se limitaban a su estado físico, sino también al moral y que la atención del médico hacia el paciente debería ser siempre comprensiva y compasiva, pues de esa forma se gestionarán mejor los problemas y dificultades surgidos en torno a la toma de decisiones, al actuar los facultativos con mayor empatía. En este sentido, se mostró claramente a favor de que los equipos médico-sanitarios reciban una buena formación dirigida a dotarse de herramientas para saber informar de las ma-

las noticias tanto a los enfermos como a sus familiares o allegados. A su modo de ver, ahí reside una de las claves que podrían limitar los conflictos o, al menos, la escalada de los mismos.

Desde otro ámbito, D^a Manuela Carmena Castrillo⁶ se mostró crítica con el tratamiento que, desde el punto de vista jurídico-penal, reciben muchos casos de sedación a enfermos terminales que han terminado en denuncias y con los médicos procesados por un delito de homicidio por imprudencia. Para ella, este ilícito penal debería desaparecer, derivándose en todo caso tales cuestiones a la jurisdicción civil.

Igualmente, la magistrada abogó por un nuevo modelo de juez, el juez Hermes, distanciado del juez Júpiter (la norma dimana «de arriba» y se acata por mandato cuasi-divino) y el juez Hércules (juez todopoderoso y único que sabe qué es lo correcto). Ese juez Hermes es conciliador, está siempre en movimiento y puede ser representado por el símbolo de la red, con multitud de puntos en interacción. Es una especie de mediador universal y un gran comunicador, pues promueve el diálogo. Se trata de un intérprete del Derecho, adecuando la norma a la realidad social del momento. Reflexivo y discursivo, el juez Hermes se maneja bien en la desjudicialización de las disputas, promoviendo los métodos no adversariales de resolución de conflictos, como es la mediación.

Claramente a favor de la mediación se mostró D. Jesús Rodríguez Torrente⁷, que fue desgranando multitud de ejemplos prácticos extraídos de su experiencia como sacerdote en localidades pequeñas, destacando que cada enfermo y cada familia va siempre a gestionar su

⁵ Titulada en Medicina y Derecho. Especialista en mediación sanitaria, pertenece al equipo técnico del Servicio Madrileño de Salud de la Comunidad de Madrid. Hasta hace poco más de un año, formó parte de la oficina del Defensor del Paciente de esta comunidad autónoma.

⁶ Magistrada. Exvocal del Consejo Gral. del Poder Judicial. Hasta su jubilación en diciembre de 2010, fue Presidenta de la Sección 17^a de la Audiencia Provincial de Madrid.

⁷ Doctor en Teología moral. Especialista en Bioética. Fue secretario técnico del Instituto Universitario de la Familia, entidad desde la que diseñó e impulsó el curso de mediación de la Universidad de Comillas.

enfermedad de una manera particular y «única», debiéndose respetar por todos.

En la misma línea de respeto, comprensión y compasión se declararon D^a Pilar Bueno Moral⁸ y D. Javier Barbero Gutiérrez⁹.

La Sra. Bueno destacó que, ante los temores de los pacientes, el quipo médico-sanitario lo que tiene que hacer es analizar las cosas con ellos y dejar que se expresen. Patrocinó igualmente la humanización de la medicina, lo que convierte al paciente en el centro de atención, del que no hay que olvidar jamás que ve y escucha, 'incluso cuando están sedados'.

Por su parte, Javier Barbero disertó sobre el trabajo con las familias de los enfermos terminales y la importancia que esto tiene en la prevención de conflictos. Para él, un mediador sanitario ayudaría a metabolizar y asumir la mala noticia recibida por el paciente o sus allegados.

El Dr. D. Rafael Suárez¹⁰ habló de la limitación del esfuerzo terapéutico y la retirada de los soportes vitales, mostrándose favorable a un tratamiento paliativo, en vez de un tratamiento agresivo que prolongue la agonía del enfermo. Para este facultativo, la primera vía asegura mejor la autonomía del paciente, a quien se le informa puntual y convenientemente, así como su dignidad, pues se le propicia terminar su vida en el entorno y en la forma que haya elegido.

El profesor D. Federico de Montalvo Jääskeläinen¹¹ analizó uno de los instrumentos que, en principio, pudieran ir destinados a prevenir conflictos en las etapas finales de la vida: el llamado testamento vital, documento de instrucciones previas o voluntades anticipadas. Sin embargo, el ponente advirtió que la Ley de Autonomía del Paciente no define cuál es el derecho subjetivo que lo

fundamenta y que tampoco establece la forma en que dichas instrucciones previas vinculan al médico. Este vacío legal puede conllevar diversas interpretaciones y, en definitiva, originar no pocos conflictos paciente-médico, paciente-familia, familiares-médico e, incluso, entre los diversos componentes del equipo médico-sanitario.

Además, hizo hincapié en que la figura del testamento vital procede de la práctica estadounidense, de donde lo importamos sin adecuarlo a las especiales características de la población y cultura españolas, razón por la cual es un documento que no se utiliza demasiado, de ahí el desconocimiento, muchas veces, de la clase médica sobre cómo proceder cuando un paciente lo ha suscrito.

Las instrucciones previas, para de Montalvo, son una clara expresión del principio de autonomía de la voluntad, indicando que en Estados Unidos, donde nació su utilización, ha surgido una nueva corriente de opinión que apoya cierta relación paternalista entre médico y paciente, recuperándose el principio de confianza.

Asimismo y en cuanto a las leyes autonómicas que regulan la muerte digna, D. Federico de Montalvo destacó la necesidad de una norma estatal que iguale y unifique criterios, para evitar que similares hechos se resuelvan de forma diferente en unas comunidades u otras.

CONCLUSIONES

Al plantearse la Jornada desde un punto de vista multidisciplinar, los asistentes tuvieron la oportunidad de escuchar diversas opiniones, todas ellas razonadas y muchas veces divergentes. Sin embargo, todos los ponentes coincidieron en varios puntos:

- Alrededor de lo que popularmente llamamos muerte digna, no hay axiomas ni patrones que sirvan para todos los casos. Lo que para unos es válido, para otros no sirve.
- La mayoría de los conflictos en las etapas finales de la vida acontecen en la fase de toma de decisiones.
- Existen principalmente cuatro partes implicadas en el proceso terminal: el paciente, el médico o médicos que lo atienden, el resto del personal sanitario y los familiares y allegados del enfermo.
- Los conflictos pueden surgir entre cualquiera de esas partes, implicando a varias de ellas a la vez e incluso a todas, como puede apreciarse en el gráfico adjunto.
- Las normas jurídicas y morales ayudan, pero no resuelven estos conflictos.

De todas estas dificultades pueden extraerse las siguientes conclusiones:

- Es necesario fomentar la empatía y el diálogo entre pacientes, equipo médico-sanitario y familiares.
- Saber transmitir las malas noticias y acompañar en el duelo son premisas que cada vez han de estar más presentes en la relación con enfermos terminales.
- Muchas demandas y denuncias proceden de una deficiente gestión de la información suministrada por parte del equipo médico.
- Todas las partes implicadas necesitan sentirse comprendidas y legitimadas.
- La mediación es un método eficaz para resolver estas disputas. Como no se trata de un sistema de confrontación, posibilita la comunicación entre las partes, disminuyendo así la tensión o antagonismo entre ellas, lo que auspicia acuerdos con-

⁸ Enfermera de la UVI de Hospital Clínico S. Carlos.

⁹ Psicólogo clínico. Profesor del Centro de Humanización de la Salud. Especialista en cuidados paliativos.

¹⁰ Médico intensivista del Hospital Clínico S, Carlos.

¹¹ Abogado. Doctor en Derecho. Profesor de Derecho Constitucional de la Universidad de Comillas. Especialista en Derecho Sanitario.

sensuados y, en consecuencia, fomenta la paz social.

El mediador que intervenga en esta clase de conflictos deberá favorecer los canales de comunicación entre las personas afectadas, creando para ellos espacios de encuentro que contribuyan a desdibujar las posiciones opuestas o enfrentadas.

Para ello es necesario que al mediador se le informe sobre del papel que representa cada paciente dentro de su familia, el tipo de relaciones que se dan en el entorno familiar, los valores, las costumbres, las expectativas de todos sus componentes y las posibles alteraciones que en todo ello puede provocar una decisión u otra.

Asimismo, es imprescindible que los mediadores conozcan los valores que inspiran a todos y cada uno de los integrantes del equipo médico-sanitario, sus prioridades y el tipo de relación que mantienen entre sí (si es vertical y jerarquizada, o igualitaria y horizontal).

La mediación es una vía adecuada para solucionar las diferencias y dificultades que giran alrededor de los enfermos terminales, evitando la escalada del conflicto o que se enquisten indefinidamente. Quienes nos dedicamos a la mediación sabemos que, cuando a la gente se le da la oportunidad de expresarse y sentirse escuchada, ya está recorrida la mitad de un camino que, a priori, se presentaba como dificultoso y duro. En nuestra mano está, también, saberlo difundir a la sociedad entera.

Y para terminar, una recomendación: la película «En estado crítico»¹² desarrolla el problema de las diferentes posturas que sostienen dos hermanas sobre si mantienen con vida a su padre o, por el contrario, lo desconectan de los soportes vitales. Su controversia salpica al médico intensivista que atiende al anciano y al propio centro hospitalario. Ahora bien, las verdaderas razones que impulsan a las dos hijas del enfermo terminal sólo

salen a la luz cuando se sientan juntas todas las partes involucradas y comienzan a dialogar entre sí, o lo que es lo mismo, a mediar.

BIBLIOGRAFÍA

- ÁLVAREZ PÉREZ, J.C. (2007): «Limitación del esfuerzo terapéutico». Dentro de la obra colectiva: 10 palabras clave ante el final de la vida. Ed. Verbo Divino.
- ARRIBAS, S., CANO, G. y UGARTE, J. (Coords.) (2010): Hacer vivir, dejar morir. Biopolítica y capitalismo. CSIC, Arbor.
- BARBERO, J., ROMEO, C., GIJÓN, P. y JÚDEZ, J.: «Limitación del esfuerzo terapéutico». Rev. Medicina Clínica nº 117, año 2001.
- CANADIAN PAEDIATRIC SOCIETY. Bioethics Committee (1986): «Treatment decisions for infants and children». Rev. CMAJ, nº 135; 135.
- MONTALVO JÄÄSKELÄINEN, F. DE (2009): Muerte digna y constitución. Los límites del testamento vital. Universidad Pontificia de Comillas.
- MONTERRAT QUINTANA, A. (2008): «El derecho a la salud y a las prestaciones sanitarias». Dentro de: Nuevos derechos fundamentales en el ámbito de Derecho privado. Cuadernos de Derecho Judicial. CGPJ.
- QUINTANA GARCÍA, A. (2007): Apuntes de mediación sanitaria. ICAM.
- MORO, T. (1971): Utopía. Ed. Zero, 1971.
- SÁNCHEZ BAYLE, M.: Lo posible y lo probable. El País Salud, 8 de septiembre de 2007, pág. 22
- SANZ, J. (2000): «El factor humano en la relación clínica. El binomio razón-emoción». Rev. Medicina Clínica, nº 114.
- SECCIÓN DE NEONATOLOGÍA DE LA ASOCIACIÓN ESPAÑOLA DE PEDIATRÍA (1991): Bases Éticas en Neonatología. Decisiones de tratamiento selectivo en recién nacidos. Normas básicas de actuación.



IV JORNADA DE MEDIACIÓN SANITARIA «LA MEDIACIÓN EN EL ÁMBITO DE LA DEPENDENCIA»

27 DE MARZO DE 2012
COLEGIO OFICIAL DE TRABAJADORES SOCIALES DE MADRID

Programa

- 16:00 Recogida de documentos y acreditación de los asistentes.
La presentación de la Jornada y de los ponentes correrá a cargo de:
D.ª Ana Isabel Sánchez Martín (Vocal de Mediación Sanitaria).
D.ª Amparo Quintana García (Secretaria de AMM).
- 16:15 Ponencia inaugural:
D.ª Esther Riaza Barrera (Vicedecana del Colegio Oficial de Trabajadores Sociales de Madrid).
- 17:00 D.ª M.ª Luisa Peña Roldán (Directora ejecutiva de la Oficina Permanente Especializada del Consejo Nacional de Discapacidad).
- 17:45 D.ª Pilar Munuera Gómez (Mediadora, Socióloga y Trabajadora Social. Profesora titular de Trabajo Social y Servicios Sociales, E.U. de Trabajo Social de la Universidad Complutense de Madrid. Doctora por la UCM).
- 18:30 Descanso
- 18:45 D.ª Ana Sastre Campo (Delegada del Comité Español Representante de Personas con Discapacidad –CERMI–).
- 19:30 Coloquio
- 20:00 Clausura:
D.ª Ana Criado Inchauspé (Presidenta de la Asociación Madrileña de Mediadores –AMM–)

¹² Sidney Lumet, 1997.

REVISTA DE MEDIACIÓN

Sumario

Editorial: Quien quiera oír que oiga.

Unos que vienen y otros que se van **03**

ESPACIO ABIERTO La mediación civil y mercantil: una necesidad y una obligación legal en el espacio de la unión europea. La importancia de la figura del profesional de la mediación **06**

Luis Aurelio González Martín

Una experiencia en mediación civil intrajudicial **10**

Cayetana González Corbalán, Benita Cava Rosado y Margarita Alonso del Oso

Los conflictos parentales como origen de las dificultades en las relaciones abuelos-nietos: abordaje mediacional y jurídico-forense **15**

M^a Luisa Pérez Caballero, Antonio Acevedo Bermejo y José Manuel Muñoz Vicente

El modelo de mediación y su adaptación a las familias del punto de encuentro familiar **27**

Carmen Rodríguez García

Punto de encuentro familiar, una transición hacia la mediación intrajudicial **33**

Mar del Rey Gómez-Morata

CASOS PRÁCTICOS Intervención con actuaciones mediadoras en cinco casos conflictivos en un punto de encuentro familiar **39**

Álvaro Rubio Álvarez y Rocío Martín Galacho

REVISTA SALE A LA CALLE La mediación y los derechos de las personas en el proceso de morir. Rememorando la III Jornada de Mediación Sanitaria de AMM (24 de mayo de 2011) **46**

Amparo Quintana García y Ana Isabel Sánchez Martín

